

# 指定管理者評価基本調書

1 施設概要			
施設名称	戸塚スポーツセンター、中台庭球場、戸塚榎戸公園内運動場		
設置目的	市民一人ひとりが安心・安全にスポーツ活動等に営むことのできる環境を創出し、スポーツの振興を図り、もって市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与すること。		
所在地	①川口市戸塚南3丁目22番1号(戸塚スポーツセンター) ②川口市戸塚3丁目16番72号(中台庭球場) ③川口市東川口3丁目11番(戸塚榎戸公園内運動場)		
構造規模	<p>①戸塚スポーツセンター 構造 鉄筋コンクリート造3階建 敷地面積 27,264.54㎡ 延床面積 8,615.82㎡ 施設内容 1階 体育館(1,540.10㎡)、体育室(366.99㎡) トレーニングルーム(343.52㎡)、エアロビクススタジオ(132.24㎡) 2階 アリーナ観客席(564席)、事務室(61.77㎡) 会議室(76.19㎡)、応接室兼会議室(36.89㎡) 3階 屋内温水プール(25mプール5コース+歩行専用2コース、 児童幼児プール、採暖槽)、研修室 屋外 弓道場(近的6的兼遠的2的)、多目的グラウンド(5,664.74㎡) 庭球場(1面)、ランニングコース(1周333m)、健康器具(10基) 駐車場(153台)、駐輪場(150台) その他附属施設(戸塚保健ステーション)</p> <p>②中台庭球場 敷地面積 1,693.34㎡ 施設内容 庭球場(2面)</p> <p>③戸塚榎戸公園内運動場 敷地面積 8,984.67㎡ 施設内容 野球場(1面)兼ソフトボール場(2面)兼少年サッカー場(1面)</p>		
所管課	教育総務部 スポーツ課		
2 指定期間、選定種別、指定管理料及び利用料金収入実績			
指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで【5年】		
選定種別	公募		
	選定理由		
選定種別	目的・役割等を十分に理解し、市民がスポーツ・レクリエーションを楽しみ、健康の保持・増進や体力の維持向上等を図れる場として施設運営が適切に行われ、かつ、施設の管理運営方針、平等な利用の確保、施設の効果、事業計画に沿った管理能力、管理経費の縮減、収支計画が適正であるかについて、提出された資料及びプレゼンテーションによる審査を行い、総合的に評価して選考を行った結果、地域に根ざした管理運営方針や手厚い人員配置、収入が計画を上回った場合の還元提案などが高く評価された。		
指定管理料及び利用料金収入実績	年度	指定管理料	利用料金収入実績
	平成19年度(導入前)	新設	—
	平成30年度	135,668,520円	73,579,230円
	平成31年度	137,149,614円	65,704,565円
	令和2年度(予算)	139,574,000円	—
	令和3年度(予算)	140,406,000円	—
	令和4年度(予算)	140,406,000円	—
総額	693,204,134円	139,283,795円	

# 指定管理者評価基本調書

## 3 教育総務部専門委員会における評価結果

指定管理者の概要			
名称	コナミススポーツ・日環サービスグループ		
代表団体	コナミススポーツ株式会社		
所在地	東京都品川区東品川4-10-1		
代表者	代表取締役社長 有坂 順一		
主な業種	生活関連サービス業		
法人の目的	スポーツクラブの管理運営を始めとして、健康関連プログラムの開発、ライセンス販売、各種スポーツイベントの企画運営を行い、健康で生き生きとした生活を送るためのサポートをする。		
法人の事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コナミススポーツクラブ、エグザスの開発・運営</li> <li>・施設開発、施設運営受託 ・法人向け健康指導</li> <li>・地域支援事業</li> <li>・健康関連プログラムの開発、ライセンス販売</li> <li>・イベント企画、運営</li> <li>・フィットネス機器、サプリメント開発・販売</li> </ul>		
役員の状況	代表取締役1名、監査役2名、執行役員11名		
構成団体1	株式会社日環サービス		
所在地	埼玉県川口市前川1-14-15		
代表者	代表取締役 廣瀬 進治		
主な業種	その他の事業サービス業		
法人の目的	清掃業務や、設備機器管理業務、環境測定業務、緑地管理など、ビルや緑、生活環境のメンテナンスから環境保全を行い社会に貢献していく。		
法人の事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務、設備機器管理業務、給排水設備管理業務、総合警備業務</li> <li>・環境測定業務、消毒業務、衛生害虫駆除、駐車場・駐輪場管理業務</li> <li>・緑地管理、造園</li> </ul>		
役員の状況	代表取締役2名、取締役2名、監査役1名		
	<table border="1"> <tr> <td>専門委員会における 評価点数</td> <td>平均評価点数 <b>4.3</b></td> </tr> </table>	専門委員会における 評価点数	平均評価点数 <b>4.3</b>
専門委員会における 評価点数	平均評価点数 <b>4.3</b>		

## 評価結果

- 管理運営の基本事項
  - (1)施設の設置目的に沿った基本方針の確立 (2)職員の待遇 (3)職員の勤務実績・配置状況
  - (4)労働環境 (5)危機管理体制
- 施設・設備の維持管理
  - (1)建物設備の保守・点検 (2)施設の設備(修繕等) (3)施設の清潔度
- 運営業務及びサービスの向上
  - (1)周辺施設・関係団体等との連携 (2)施設の利用促進 (3)自主事業の実施 (4)満足度調査
  - (5)個人情報保護 (6)事故発生時の対応 (7)意見・苦情抽出の仕組み・苦情解決対応
- 収支状況
  - (1)収支決算状況 (2)経費削減の取組 (3)利用実績

上記の各評価項目について、指定管理者の施設管理運営状況を書類審査するとともに、指定管理者に対してのヒアリングや施設の現地視察を行い、総合的に評価をしたところ、一部、改善すべき点はあるものの、5点満点中4.3点という高い評価を得た。

先に実施した利用者アンケートにおいても良好な結果が得られたことから、今後も引き続き運営を継続することが妥当であると評価した。

## 川口市指定管理者候補者選定及び評価会議における意見等

地方自治法第244条の2第7項及び川口市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第9条により、指定管理者から提出された事業報告書及び利用者満足度調査結果等に基づき、所管部局の指定管理者評価専門委員会において、施設の管理運営状況等を専門的に評価し、その評価経過及び報告を踏まえ、当会議において意見等を聴取したところ、施設の運営管理状況等は、概ね良好と認められ、今後も引き続き指定管理者として運営を委ねることについては妥当であると判断を行った。

## 戸塚スポーツセンターの指定管理者評価に関する評価基準

### 1 趣旨

この基準は、川口市教育総務部指定管理者評価専門委員会（以下、「評価専門委員会」という。）において、指定管理者が行った施設の管理運営等が、適正かつ確実に執行されているか評価を行なうため、必要な事項を定める。

### 2 評価の方法

評価専門委員会において、指定管理者から提出された事業報告書の書面調査及びヒアリングの他、利用者へのアンケート調査等によって得られた利用者の意見等を基に、管理運営業務の実施状況等について5段階の評価基準のいずれかに該当するかを評定する。

### 3 評価項目及び評価基準

#### (1) 評価項目

評価項目は別紙のとおりとする。

#### (2) 評価基準

評価は1～5の5段階評価とし、その基準は以下のとおりとする。

点数評価	評価基準
5：優良	提案内容を含めた仕様及び協定を上回る管理運営が行われ、指定期間中の目標に達した、又は設置目的の達成に寄与した。
4：良好	提案内容を含めた仕様及び協定を上回る管理運営が行われた。
3：適正	提案内容を含めた仕様及び協定どおりの管理運営が行われた。
2：要改善	募集時の仕様どおりの管理運営が行なわれた。
1：要指導	募集時の仕様を下回る管理運営が行なわれた。

【別紙】評価項目（戸塚スポーツセンター）

1 管理運営の基本事項		
(1)	施設の設置目的に沿った基本方針の確立	施設の設置目的を理解し、設置目的に沿った基本方針を立てているか
(2)	職員の接遇	利用者に対する言葉遣い、態度等の接客マナーは適切か また、研修を行い接遇の向上に努めているか
(3)	職員の勤務実績・配置状況	施設の管理運営に適正な人員を配置しているか
(4)	労働環境	職員の労働環境は適正か
(5)	危機管理体制	災害・事故、非常時の連絡体制及びマニュアル等が整備されているか
2 施設・設備の維持管理		
(1)	建物設備の保守・点検	建物・設備の点検を適切に実施し、安全の確保及び良好な機能の保持を図っているか
(2)	施設の設備（修繕等）	利用者が安全に利用できるよう、施設の修繕を適切に実施しているか
(3)	施設の清潔度	利用者が快適に利用できるよう、清掃等の業務が適切に行われているか
3 運營業務及びサービスの向上		
(1)	周辺施設・関係団体等との連携	周辺施設や関係団体と連携したサービス提供を行なっているか
(2)	施設の利用促進	利用者を増やす努力がなされているか
(3)	自主事業の実施	幅広い利用者層に向けたサービスの提供がなされているか
(4)	満足度調査	利用者の施設に対する評価はどうか
(5)	個人情報保護	個人情報の管理は適正に行われているか
(6)	事故発生時の対応	事故が発生した際に適正に対応がされているか
(7)	意見・苦情抽出の仕組み・苦情解決対応	利用者からの意見等を把握する体制が整っているか また、その意見等を業務に反映しているか
4 収支状況		
(1)	収支決算状況	収支決算の状況は適正か
(2)	経費削減の取組	業務を妨げない範囲で、管理運営経費の削減に取り組んでいるか
(3)	利用実績	利用実績は増加しているか

## 専門委員会評価結果一覧

評価項目	指定管理者 自己評価	専門委員会評価						
		A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	平均	
1 管理運営の基本事項								
(1)	施設の設置目的に沿った基本方針の確立	5	5	5	4	5	5	4.8
(2)	職員の待遇	4	4	4	4	4	4	4.0
(3)	職員の勤務実績・配置状況	5	4	5	4	4	5	4.4
(4)	労働環境	5	3	4	4	4	5	4.0
(5)	危機管理体制	5	4	5	5	5	5	4.8
2 施設・設備の維持管理								
(1)	建物設備の保守・点検	5	3	5	4	5	5	4.4
(2)	施設の設備（修繕等）	5	4	5	4	4	5	4.4
(3)	施設の清潔度	5	4	5	4	5	5	4.6
3 運營業務及びサービスの向上								
(1)	周辺施設・関係団体等との連携	5	4	5	5	4	5	4.6
(2)	施設の利用促進	5	4	5	4	4	5	4.4
(3)	自主事業の実施	5	5	5	4	4	5	4.6
(4)	満足度調査	5	4	5	4	5	5	4.6
(5)	個人情報保護	5	4	5	4	4	5	4.4
(6)	事故発生時の対応	5	4	5	5	4	5	4.6
(7)	意見・苦情抽出の仕組み・苦情解決対応	5	4	4	3	4	5	4.0
4 収支状況								
(1)	収支決算状況	4	4	4	2	3	4	3.4
(2)	経費削減の取組	4	4	4	2	3	4	3.4
(3)	利用実績	5	5	5	3	3	5	4.2
総合評価（平均）		4.8	4.1	4.7	3.8	4.1	4.8	<b>4.3</b>

※平均の端数処理については、小数点第2位を四捨五入する

## 専門委員会評価総括表

評価項目	専門委員会評価	指定管理者自己評価
1 管理運営の基本事項		
(1)	<p>施設の設置目的に沿った基本方針の確立</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市の指定管理者制度とあわせてスポーツ施設であることの運用目的を十分理解し、利用の促進と利用者に評価いただけるよう、また、地域に根ざした事業運営を行っている。</li> </ul>	<p>設置目的「スポーツの振興と利用の適正化を図り、もって市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活に寄与することを目的とする。」に沿い確立、職員全員が認識しております。具体的には、「高いサービス水準の維持」「地域サービスの更なる向上」「市財政負担の更なる削減」という施設の管理運営方針に基づき、サービス水準を引続き維持し、施設の効用を最大限発揮させた活動、サービスの向上に務めています。地域の皆様に喜ばれる施設作りをさらに推進し、「地域密着型運営」を成長させております。</p>
(2)	<p>職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフは、利用者に対し明るく接しており、スポーツ施設として活気が感じられる。</li> <li>研修やミーティングを行っており、必要な教育が行われている。</li> <li>個別の研修も実施しており評価できる。</li> </ul>	<p>全職員入社時、以降年2回接遇の研修を受講、品質向上に努めています。利用者の指摘や要望にも随時対応し、必要に応じて個別の研修も行っております。</p>
(3)	<p>職員の勤務実績・配置状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地元雇用等人員の配置、有資格者等の配置は適切である。</li> </ul>	<p>地元労働力の積極的な雇用、ほぼ100%の地元雇用を行っています。受付職員・トレーニングルーム指導員・プール監視員・維持管理職員・清掃員・警備員の仕様・資格要件・人数を満たした要員を配置、休日や休憩も含め計画的にローテーションを編成、複数部署を兼務できる多能化も促進しております。</p>
(4)	<p>労働環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労務管理については、適切に行われている。</li> <li>有給の取得率が人によって差がある。</li> </ul>	<p>労働三法・関連法規を遵守、充実した手当、社員制度を有し、令和元年の最低賃金額にも対応しています。ストレスチェックおよび健康診断の受診を徹底、女性活躍推進の優良企業最高位取得、働き方改革推進、健康経営優良法人取得、人材育成等進めております。</p>
(5)	<p>危機管理体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフ全員が救命措置の講習を受講し、また、防災訓練も適切に行っており、しっかりと体制が構築されている。</li> <li>消防署の指導をしっかり受けている。</li> </ul>	<p>地域防災計画を参考に1次避難場所を上回る危機管理体制を整備しています。危機管理マニュアル作成、避難誘導訓練、緊急連絡体制確立、メール配信導入、担架・飲食物の備蓄、熱中症・水難事故予防、施設賠償責任保険加入、各種安全・衛生、防犯管理を実施しております。</p>

2 施設・設備の維持管理			
(1)	建物設備の保守・点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全な施設の維持運営に努めている。</li> <li>・安心して使えると感じた。</li> <li>・器具が綺麗にしてあった。</li> </ul>	専任職員と専門業者、統括責任者と副責任者による日常および法定の保守・点検、不備・不具合箇所の早期発見、計画的な修繕を継続して行っております。
(2)	施設の設備（修繕等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民還元を十分に活用し、設備等の機能の向上に寄与している。また、適宜修繕を行い安全な施設の維持運営に努めている。</li> <li>・開設から12年の経過を感じさせない設備の維持管理ができています。</li> </ul>	ランニングマシン10台更新、スポットクーラー5台導入、障がい者誘導マット、ボルダリングウォール、マッサージ機2台、貸出ロッカー、プロジェクター、レスキューベンチ、プールサイド用ストレッチマット設置を行っております。法令を遵守した設備修繕と予防修繕を行い、設備の長寿命化を図っております。
(3)	施設の清潔度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔に保たれている。</li> <li>・全体的にきれいである。</li> <li>・コロナ禍で、衛生面での対応がより一層求められる中、清潔感から丁寧な清掃がうかがえる。</li> </ul>	9月・12月に年2回の大掃除および日々の清掃、定期の清掃を行い、清潔度を維持、度々平成20（2008）年の開設を驚かれ、利用者からお褒めいただいています。また、障がい者雇用、外国人研修生の受け入れ、清掃技術の伝達も行っております。
3 運営業務及びサービスの向上			
(1)	周辺施設・関係団体等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健ステーションや小中学校と連携するなど、地域との良好な関係づくりに努めている。</li> <li>・地域の団体や住民と積極的に情報交換がされている。</li> <li>・マンホールトイレ設置訓練を実施しており、評価できる。</li> </ul>	保健ステーション、公民館、スポーツ推進委員協議会・レクリエーション協会・スポーツ少年団、小中学校、戸塚児童センター「あすばる」、町内会等と適時連携しています。各種大会の協力をはじめ、職場見学・体験、クリーンタウン活動やマンホールトイレ設置訓練、会合への参加など良好な関係を築いております。
(2)	施設の利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開所時間の延長や無料送迎バスの運行など、利用しやすい環境の整備に努めている。</li> <li>・プロチームを有する団体のサッカーや野球教室開催は評価できる。</li> <li>・ホームページ等で、有効な情報発信・PRの手立てが講じられている。</li> <li>・コナミスポーツのノウハウを活かした自主事業の運営が集客につながっていることを実感している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記の施設や団体、ホームページを通し、利用促進を図っています。浦和レッズのサッカー教室、埼玉アストライアの野球教室開催、選挙の際は投票所としての来場を新規利用につなげております。</li> <li>・ホームページをリニューアルし、より分かりやすい情報提供を心掛けております。</li> <li>・第2期指定管理期間から引き続き、平日は午後10時まで、日曜・祝日については午後9時まで開所時間を延長しております。</li> <li>・無料送迎車を2路線、週5日間（月・火・木・金・土）、東川口駅ルート1日6便、戸塚安行ルート1日4便を運行しております。</li> <li>・トレーニングルーム利用者講習会を毎日3回実施し、多くの市民の方が利用できるような環境づくりを行っております。（新型</li> </ul>

			<p>コロナ感染症対策で現在は日時を変更)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理運営費（リース）への計上とはなるが、ランニングマシン 10 台を更新、再利用可能なマシンは他のスポーツセンターへ移設し、利用促進と資財の有効活用を図っております。</li> </ul>
(3)	自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様なプログラムを用意し、利用者のニーズに対応している。指定管理者として、民間事業者のスキルを發揮している。</li> <li>利用者アンケートの結果から、教室の開催時間帯や指導内容について、もう少し考慮した方がよい。(普通と悪いが過半数)</li> <li>屋外でのヨガ教室というアイデアは、コロナ対策と兼ねた新しい試みとして、ぜひ実現してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業計画に基づき幅広い利用機会を提供、週 9 0 回以上のワントタイムプログラムを開催、教室は令和元年の第 3 四半期に過去最高人数、8 3 7 名（年間延べ 25,733 名）が受講しています。</li> <li>教室は週 57 回、23 種類を提供しております。</li> <li>3（2）に記載の埼玉アストライアの野球教室、浦和レッズのサッカー教室も自主事業かつ無料イベントとして実施しています。</li> </ul>
(4)	満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からは、概ね良好との評価である。</li> <li>アンケートの結果を分析し、課題の抽出をしている。</li> </ul>	<p>毎年定期のアンケート調査を行い、結果の報告および満足度向上を図っています。利用者の要望（窓口・投書・電話・メール）についても、全件対応し掲示回答や個別対応を行っております。</p>
(5)	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業としての姿勢やスタッフへのテストや研修などの取り組みが評価できる。</li> </ul>	<p>代表企業・構成企業ともプライバシーマーク認証を取得しています。個人情報保護理解度テストを年 1 回、データや鍵の取り扱いを含むセキュリティ理解度テストを年 3 回、コンプライアンス研修を毎月実施、暴力団排除条例やスポーツ基本計画も理解して管理運営しております。</p>
(6)	事故発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>AED の配置やスタッフの救命措置等体制が構築されている。</li> <li>訓練されており良い。</li> <li>専門知識のある人が居るとなお良いと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月 17 日を安全の日と定め、研修等を実施、避難誘導・応急手当・心肺蘇生訓練を実施、各階職員がトランシーバーを携帯しております。</li> <li>AED は更に 1 台を追加、計 4 台を 3 階プール 1 台・2 階総合受付 1 台・1 階トレーニングルーム内 1 台・ホール体育館ランニングマシン側に 1 台設置しております。</li> <li>各所の安全対策・熱中症対策も常に迅速かつ適正な対応を行っています。</li> <li>平成 30 年 10 月には、トレーニングルームで発生した心配停止事故での人命救助の表彰も受けております。(フロントスタッフ、スタジオインストラクターの 2 名が表彰対象)</li> </ul>
(7)	意見・苦情抽出の仕組み・苦情解決対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの意見や要望等を把握し、掲示するなど、適切かつ迅速に対応している。</li> <li>利用者アンケートの自由回答に対して、もう少し、真摯に対応すべき。</li> <li>意見の回答として、利用者へ改善されたことがわかるアピール（掲示回答以外の方法）もあるとより良いかと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「お客様の声 BOX」を設置し、意見・苦情を抽出しており、1 週間以内に回答を施設内に掲示しております。</li> <li>本社着信を含め、窓口・電話・投書・メールいずれも統括責任者へ集約され、全件速やかな関係各所への連携・解決対応、掲示回答や個別対応および報告、情報の記録と共有を行っております。</li> <li>苦情解決対応については他の施設からも問い合わせを受けており、コロナ禍対応についても適時の連携を行っています。</li> </ul>



4 収支状況			
(1)	収支決算状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公設民営事業者として、事業を積極的に行い、収入確保に努めている。また、収入の一部を市に還元している。</li> <li>・予算と決算で大幅に違うものや、H30年度の決算がR1年度の予算に反映されていないものがある。予算をより厳密にたてる必要がある。</li> </ul>	<p>事業の継続を担保し、安全・健全な発展を行っています。代表企業は西日本の災害やコロナ禍等の影響はあるものの、安定した財政基盤および自己資本比率を有しております。</p> <p>構成企業も同様に、コロナ禍による特別損失を計上していますが、財政は安定しており、自己資本比率58%を有しています。</p>
(2)	経費削減の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね適切に対応できているが、収入について、予算より決算の方が少なくなっているにも関わらず、管理費が予算通り支払われている点は、改善が必要に感じる。</li> </ul>	<p>平成30年1月に新電力、4月にLED照明を導入しています。</p> <p>効率的な人員配置、本社と連携した購入品の調達、ペーパーレス、日常点検と計画修繕などローコストを実現しております。還元実績は市イベント協賛からトレーニング機器、卓球台、防災機能・ヘルメット・緊急メール導入まで多岐に及びます。新型コロナウイルス対策の臨時休所中は不要な動力・熱源を停止する等、必要最低限の光熱水費にとどめました。</p>
(3)	利用実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズにあった事業を展開するとともに、無料送迎車を運行するなど、施設が十分活用されるよう取り組んでいる。</li> <li>・コロナの影響で、利用実績が減少したのはやむを得ない。</li> </ul>	<p>前指定管理期間最終年度・平成29年52万7千人、初年度・平成30年53万3千人と開所以来、右肩上がりの利用実績を誇ります。(平成31)令和元年は49万人とコロナ禍等の影響を受けていますが、4月～2月累計の利用者数は前年比97%であり、引き続き新規および継続の利用を増やしております。</p>

#### 評価結果への講評

<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市の指定管理者制度の趣旨を理解し、民間事業者としてのスキルを発揮し、利用者にとって魅力があり、よりよいサービスを提供している。館内の掲示物やスタッフの対応なども利用者目線で行われており、スポーツ施設として全体的に活気があり明るい雰囲気が醸し出されている。また、収益の一部を施設整備に充てるなど、市に適切に還元しており大変評価できる。</li> <li>・一部、改善すべき点があるものの、全体的には良く管理できている。</li> <li>・予算については、増減が見込まれる項目を精査し、予算策定することが望ましい。</li> <li>・今後さらに施設を快適に利用できるよう、利用者の視点に立った適切な管理運営と更なる利用促進を図るための取組み等を、継続的に行っていただきたい。</li> </ul>
---

令和元年度 戸塚スポーツセンター 利用者アンケート調査結果(利用者満足度調査結果)

●実施期間 令和元年11月11日(月)～令和元年12月1日(日)

1. お客様について

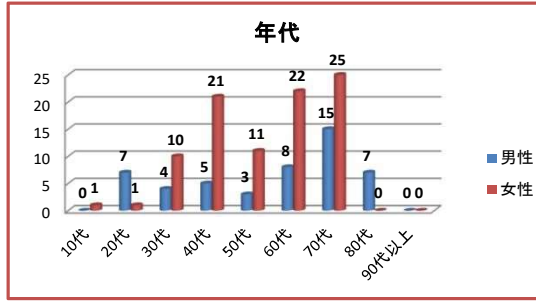
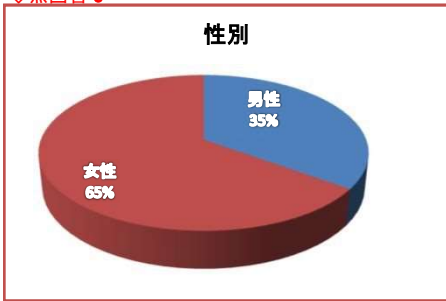
”回収枚数” → 143

【性別×年代】

◆回答率 97.9%

		年代									合計	構成比
		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上		
性別	男性	0	7	4	5	3	8	15	7	0	49	35.0%
	女性	1	1	10	21	11	22	25	0	0	91	65.0%
合計		1	8	14	26	14	30	40	7	0	140	100.0%
構成比		0.7%	5.7%	10.0%	18.6%	10.0%	21.4%	28.6%	5.0%	0.0%	100.0%	

◇無回答 3

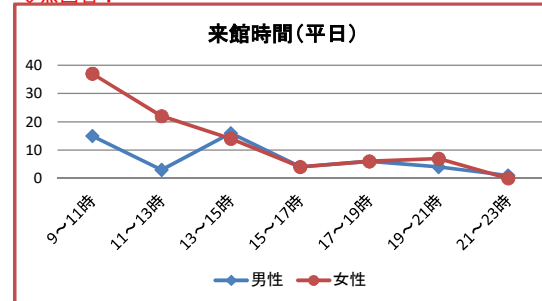


【性別×来館時間(平日)】

◆回答率 97.2%

		来館時間(平日)							合計
		9～11時	11～13時	13～15時	15～17時	17～19時	19～21時	21～23時	
性別	男性	15	3	16	4	6	4	1	49
	女性	37	22	14	4	6	7	0	90
合計		52	25	30	8	12	11	1	139
構成比		37.4%	18.0%	21.6%	5.8%	8.6%	7.9%	0.7%	100.0%

◇無回答 4

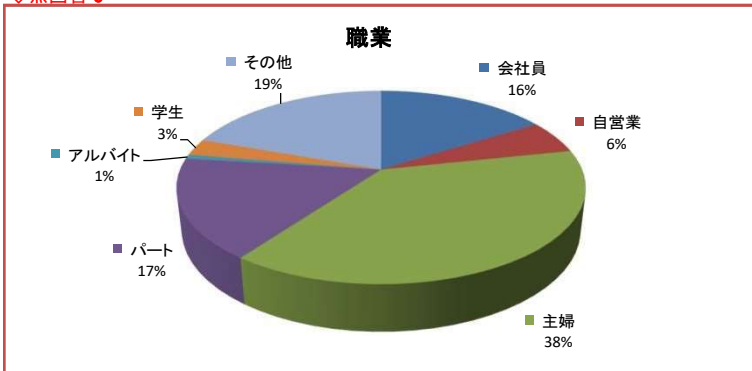


【職業】

◆回答率 100.0%

設問項目	職業							合計
	会社員	自営業	主婦	パート	アルバイト	学生	その他	
回答項目	23	8	55	24	1	4	28	143
人数	16.1%	5.6%	38.5%	16.8%	0.7%	2.8%	19.6%	100.0%
構成比								

◇無回答 0

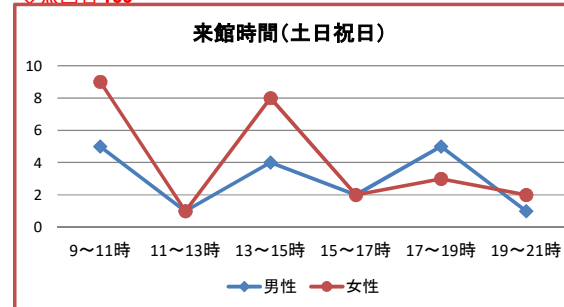


【性別×来館時間(土日祝日)】

◆回答率 30.1%

		来館時間(土日祝日)					合計	
		9～11時	11～13時	13～15時	15～17時	17～19時		19～21時
性別	男性	5	1	4	2	5	1	18
	女性	9	1	8	2	3	2	25
合計		14	2	12	4	8	3	43
構成比		32.6%	4.7%	27.9%	9.3%	18.6%	7.0%	100.0%

◇無回答 100



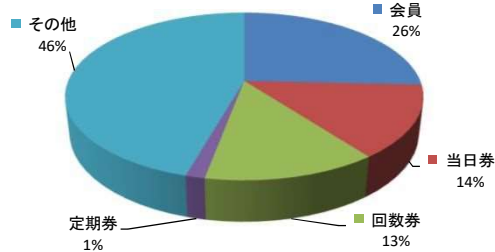
【性別×利用形態】

◆回答率 95.1%

		利用形態					合計
		会員	当日券	回数券	定期券	その他	
性別	男性	13	7	10	0	17	47
	女性	22	12	8	2	45	89
合計		35	19	18	2	62	136
構成比		25.7%	14.0%	13.2%	1.5%	45.6%	100.0%

◇無回答 7

利用形態



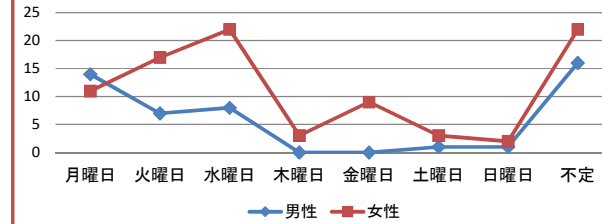
【性別×来館曜日】

◆回答率 95.1%

		来館曜日								合計
		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	不定	
性別	男性	14	7	8	0	0	1	1	16	47
	女性	11	17	22	3	9	3	2	22	89
合計		25	24	30	3	9	4	3	38	136
構成比		18.4%	17.6%	22.1%	2.2%	6.6%	2.9%	2.2%	27.9%	100.0%

◇無回答 7

来館曜日



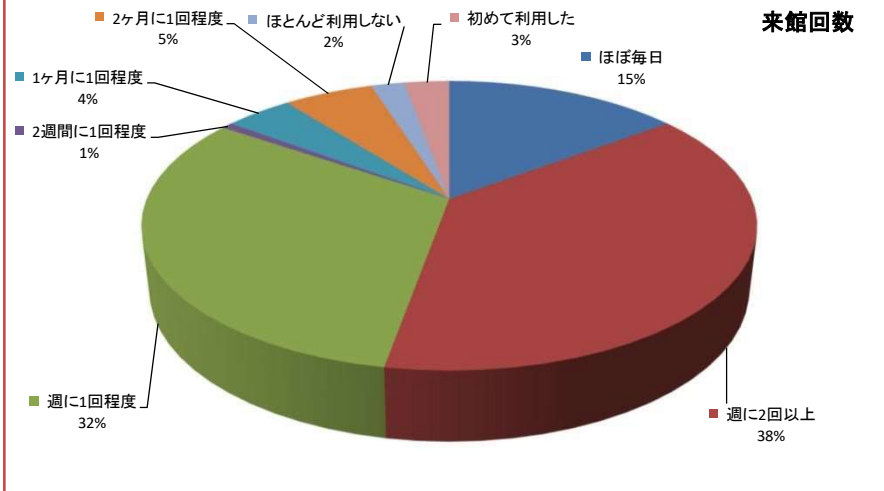
【性別×来館回数】

◆回答率 99.3%

		来館回数								合計
		ほぼ毎日	週に2回以上	週に1回程度	2週間に1回程度	1ヶ月に1回程度	2ヶ月に1回程度	ほとんど利用しない	初めて利用した	
性別	男性	8	29	3	0	1	8	0	0	49
	女性	13	25	42	1	5	0	3	4	93
合計		21	54	45	1	6	8	3	4	142
構成比		14.8%	38.0%	31.7%	0.7%	4.2%	5.6%	2.1%	2.8%	100.0%

◇無回答 1

来館回数



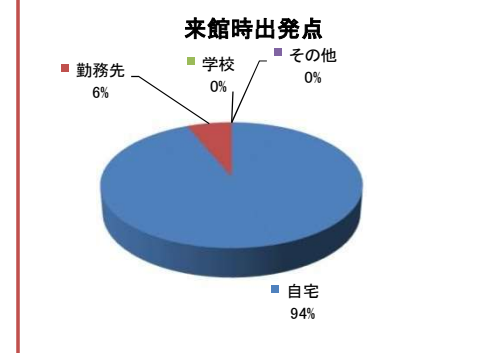
【性別×来館時出発点】

◆回答率 100.0%

		来館時出発点				合計
		自宅	勤務先	学校	その他	
性別	男性	40	9	0	0	49
	女性	94	0	0	0	94
合計		134	9	0	0	143
構成比		93.7%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%

◇無回答 0

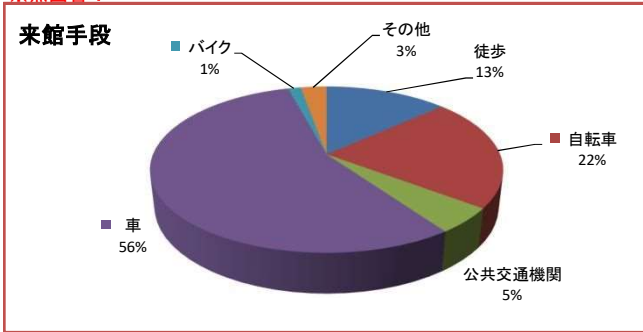
来館時出発点



【来館手段】 ◆回答率 99.3%

設問項目	来館手段						合計
	徒歩	自転車	公共交通機関	車	バイク	その他	
回答項目	19	31	7	79	2	4	142
構成比	13.4%	21.8%	4.9%	55.6%	1.4%	2.8%	100.0%

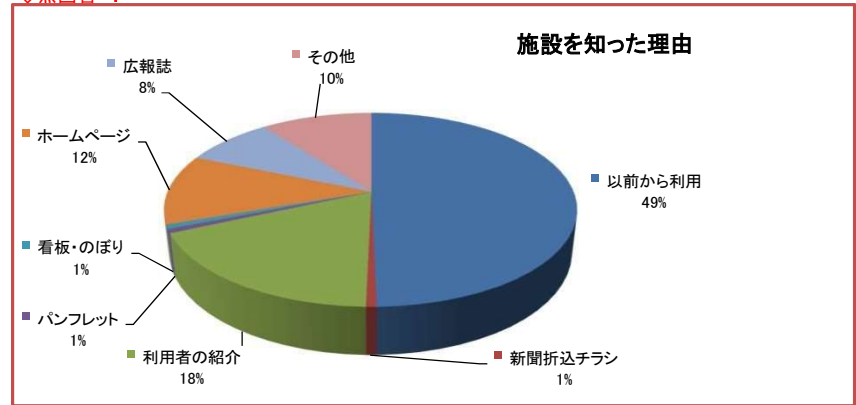
※無回答 1



【性別×施設を知った理由】(複数回答可能) ◆回答率 100.7%

性別		施設を知った理由								合計
		以前から利用	新聞折込チラシ	利用者の紹介	パンフレット	看板・のぼり	ホームページ	広報誌	その他	
男性	男性	24	0	8	1	1	12	2	3	51
	女性	48	1	18	0	0	5	10	12	94
合計		72	1	26	1	1	17	12	15	145
構成比		49.7%	0.7%	17.9%	0.7%	0.7%	11.7%	8.3%	10.3%	100.0%

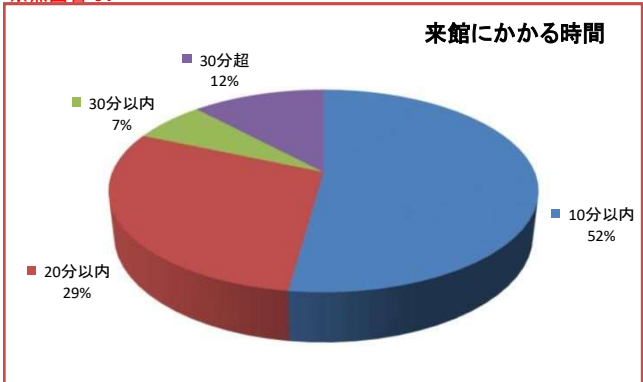
◇無回答 -1



【来館にかかる時間】 ◆回答率 64.3%

設問項目	来館にかかる時間				合計
	10分以内	20分以内	30分以内	30分超	
回答項目	48	27	6	11	92
構成比	52.2%	29.3%	6.5%	12.0%	100.0%

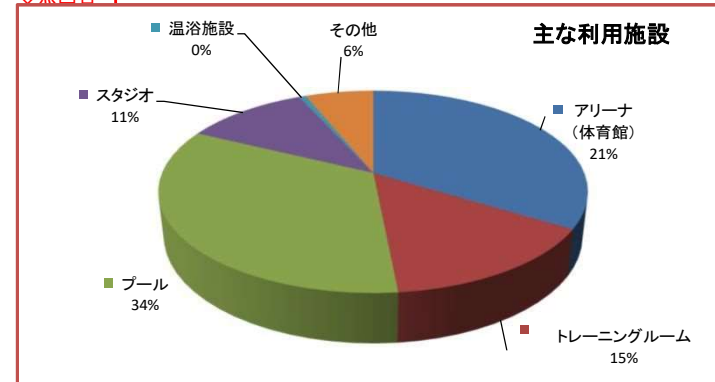
※無回答 51



【性別×主な利用施設】(複数回答可能) ◆回答率 100.7%

性別		主な利用施設						合計
		アリーナ(体育館)	トレーニングルーム	プール	スタジオ	温浴施設	その他	
男性	男性	9	8	29	4	0	4	54
	女性	46	16	26	14	1	6	109
合計		55	24	55	18	1	10	163
構成比		33.7%	14.7%	33.7%	11.0%	0.6%	6.1%	100.0%

◇無回答 -1

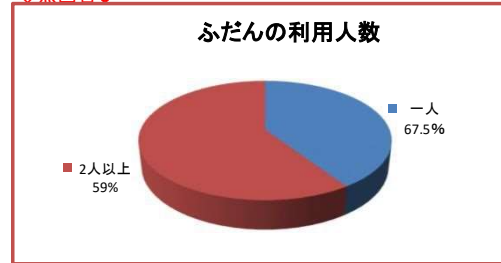


【性別×一人で利用or二人以上で利用】

◆回答率 97.9%

		ふだんの利用人数		合計
		1人	2人以上	
性別	男性	29	19	48
	女性	28	64	92
合計		57	83	140
構成比		40.7%	59.3%	100.0%

◇無回答 3

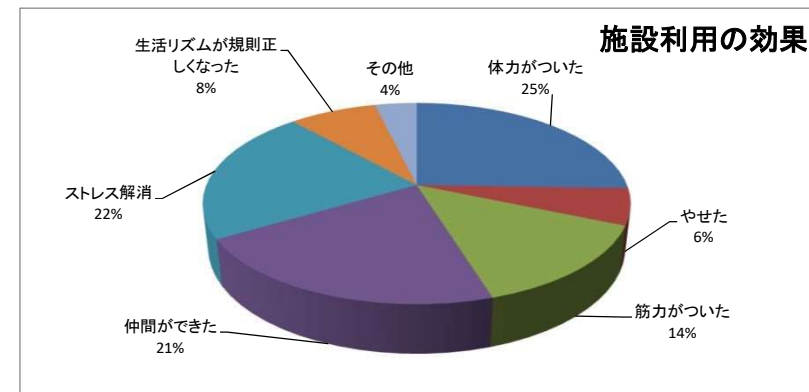


【性別×施設利用の効果】(複数回答可能)

◆回答率 100.0%

		利用の効果							合計
		体力が ついた	やせた	筋力が ついた	仲間が できた	ストレス 解消	生活リズム が規則 正しくな った	その他	
性別	男性	25	5	14	13	8	7	2	74
	女性	36	9	19	38	44	12	7	165
合計		61	14	33	51	52	19	9	239
構成比		25.5%	5.9%	13.8%	21.3%	21.8%	7.9%	3.8%	100.0%

◇無回答-1



## 2. 受付・フロントについて

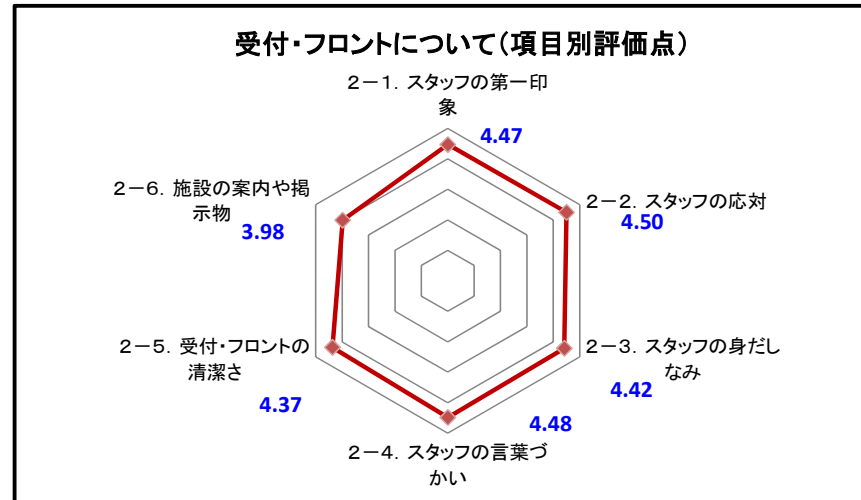
”回収枚数”

143

### ”評価点表”

評価項目	評価点
2-1. スタッフの第一印象	4.47
2-2. スタッフの対応	4.50
2-3. スタッフの身だしなみ	4.42
2-4. スタッフの言葉づかい	4.48
2-5. 受付・フロントの清潔さ	4.37
2-6. 施設の案内や掲示物	3.98
評価平均点	4.37

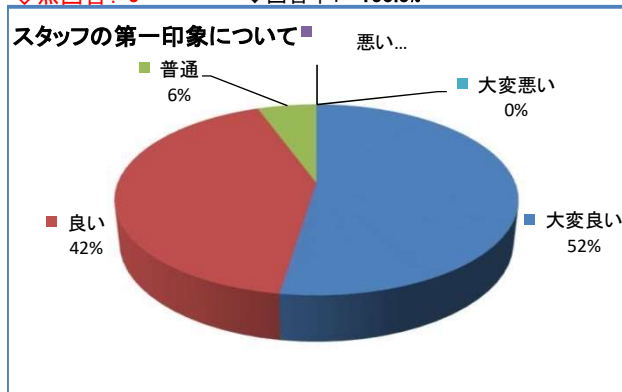
《備考》



### 2-1. スタッフの第一印象

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	75	2.62	5
良い	60	1.68	4
普通	8	0.17	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	143	4.47	

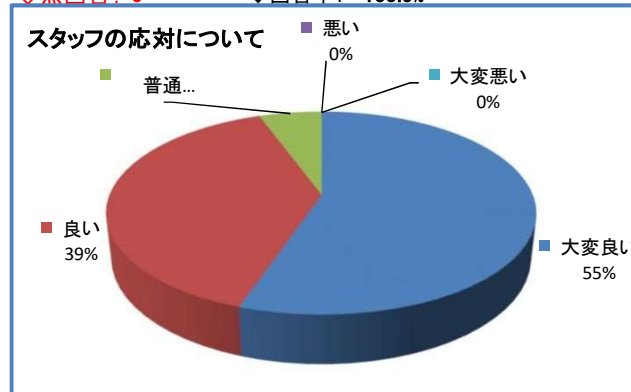
◇無回答: 0 ◆回答率: 100.0%



### 2-2. スタッフの対応

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	79	2.76	5
良い	56	1.57	4
普通	8	0.17	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	143	4.50	

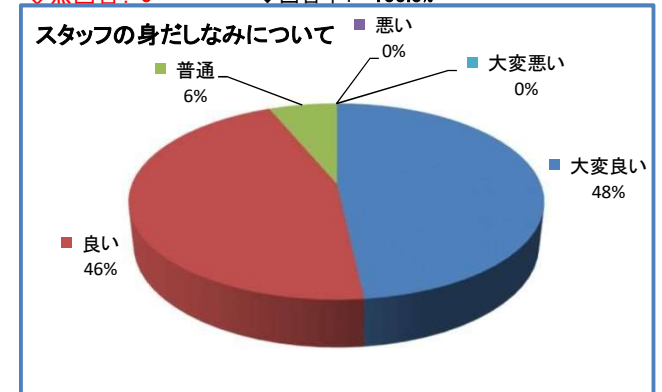
◇無回答: 0 ◆回答率: 100.0%



### 2-3. スタッフの身だしなみ

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	69	2.41	5
良い	65	1.82	4
普通	9	0.19	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	143	4.42	

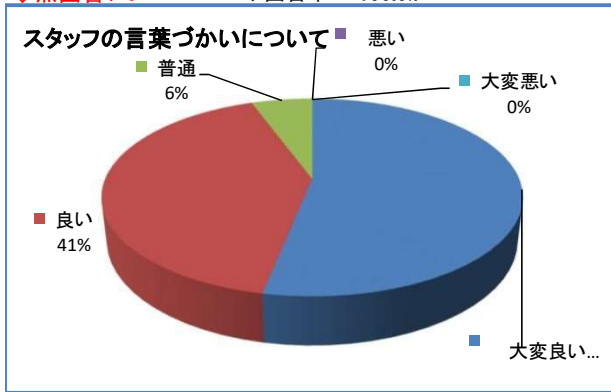
◇無回答: 0 ◆回答率: 100.0%



### 2-4. スタッフの言葉づかい

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	76	2.66	5
良い	59	1.65	4
普通	8	0.17	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	143	4.48	

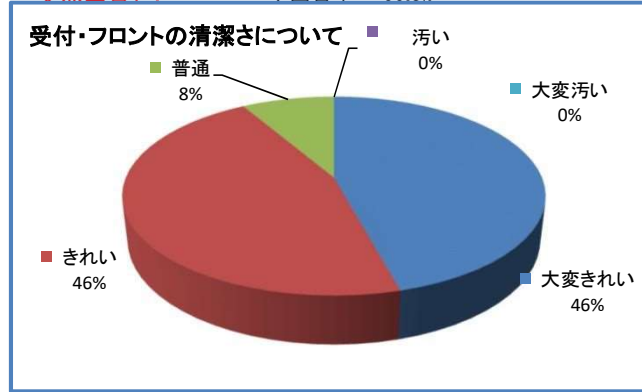
◇無回答: 0 ◆回答率: 100.0%



### 2-5. 受付・フロントの清潔さ

評価	人数	評価点	評価係数
大変きれい	65	2.29	5
きれい	65	1.83	4
普通	12	0.25	3
汚い	0	0.00	2
大変汚い	0	0.00	1
合計	142	4.37	

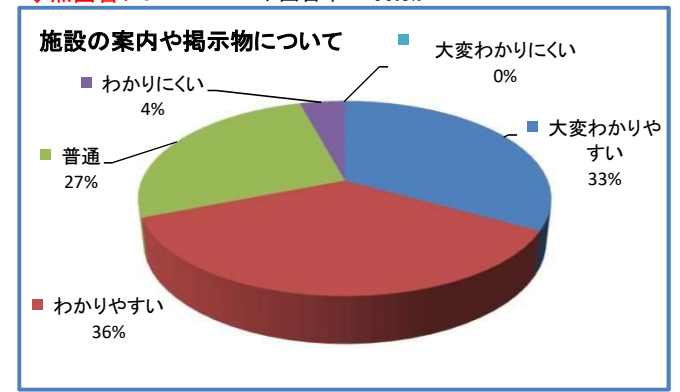
◇無回答: 1 ◆回答率: 99.3%



### 2-6. 施設の案内や掲示物

評価	人数	評価点	評価係数
大変わかりやすい	47	1.65	5
わかりやすい	51	1.44	4
普通	38	0.80	3
わかりにくい	6	0.08	2
大変わかりにくい	0	0.00	1
合計	142	3.98	

◇無回答: 1 ◆回答率: 99.3%



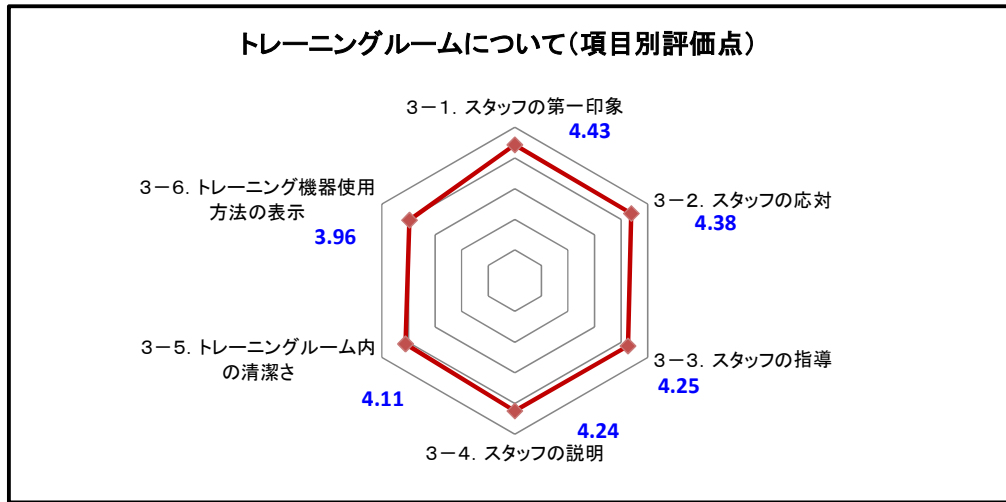
### 3. トレーニングルームについて

”回収枚数” → 143

#### ”評価点表”

評価項目	評価点
3-1. スタッフの第一印象	4.43
3-2. スタッフの対応	4.38
3-3. スタッフの指導	4.25
3-4. スタッフの説明	4.24
3-5. トレーニングルーム内の清潔さ	4.11
3-6. トレーニング機器使用方法の表示	3.96
評価平均点	4.23

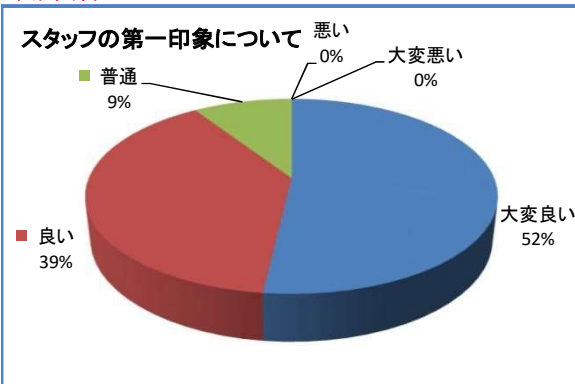
《備考》



#### 3-1. スタッフの第一印象

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	28	2.59	5
良い	21	1.56	4
普通	5	0.28	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	54	4.43	

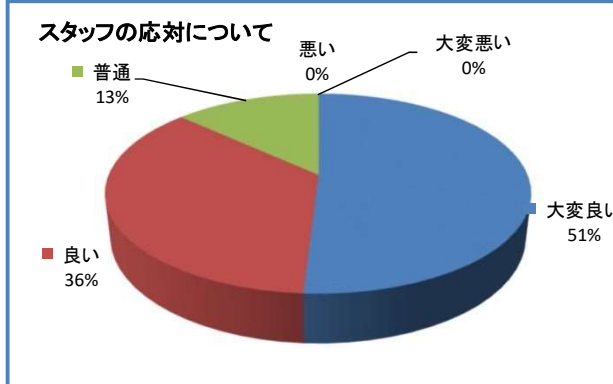
◇無回答 89 ◆回答率: 37.8%



#### 3-2. スタッフの対応

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	27	2.55	5
良い	19	1.43	4
普通	7	0.40	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	53	4.38	

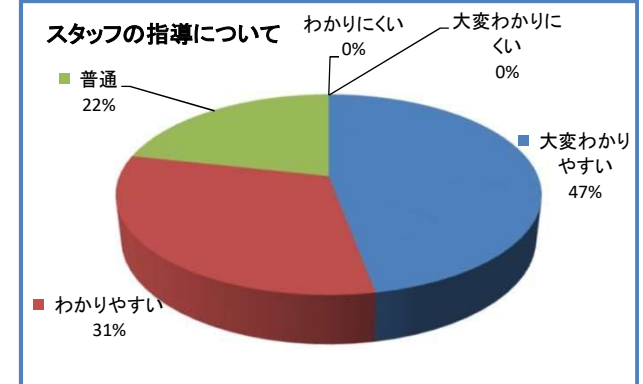
◇無回答 90 ◆回答率: 37.1%



#### 3-3. スタッフの指導

評価	人数	評価点	評価係数
大変わかりやすい	24	2.35	5
わかりやすい	16	1.25	4
普通	11	0.65	3
わかりにくい	0	0.00	2
大変わかりにくい	0	0.00	1
合計	51	4.25	

◇無回答 92 ◆回答率: 35.7%

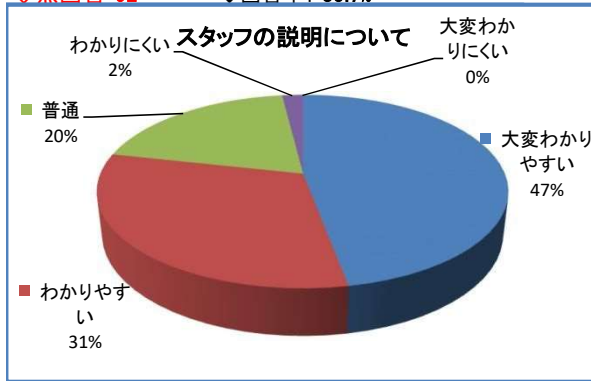




### 3-4. スタッフの説明

評価	人数	評価点	評価係数
大変わかりやすい	24	2.35	5
わかりやすい	16	1.25	4
普通	10	0.59	3
わかりにくい	1	0.04	2
大変わかりにくい	0	0.00	1
<b>合計</b>	<b>51</b>	<b>4.24</b>	

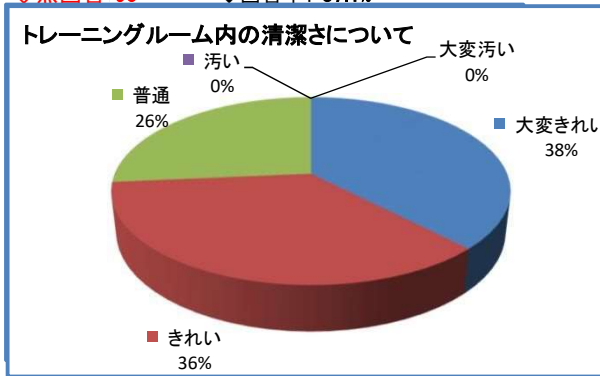
◇無回答 92 ◆回答率: 35.7%



### 3-5. トレーニングルーム内の清潔さ

評価	人数	評価点	評価係数
大変きれい	20	1.89	5
きれい	19	1.43	4
普通	14	0.79	3
汚い	0	0.00	2
大変汚い	0	0.00	1
<b>合計</b>	<b>53</b>	<b>4.11</b>	

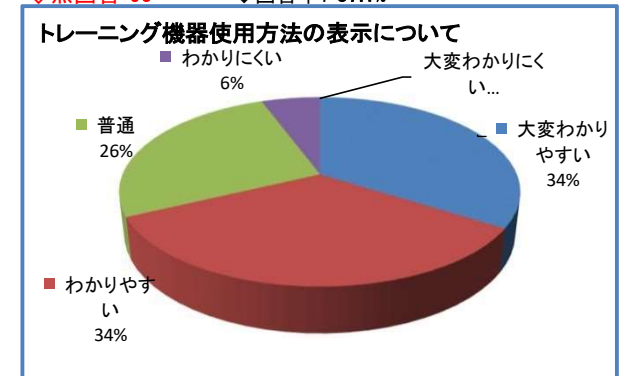
◇無回答 90 ◆回答率: 37.1%



### 3-6. トレーニング機器使用方法の表示

評価	人数	評価点	評価係数
大変わかりやすい	18	1.70	5
わかりやすい	18	1.36	4
普通	14	0.79	3
わかりにくい	3	0.11	2
大変わかりにくい	0	0.00	1
<b>合計</b>	<b>53</b>	<b>3.96</b>	

◇無回答 90 ◆回答率: 37.1%



## 4. プールについて

”回収枚数”

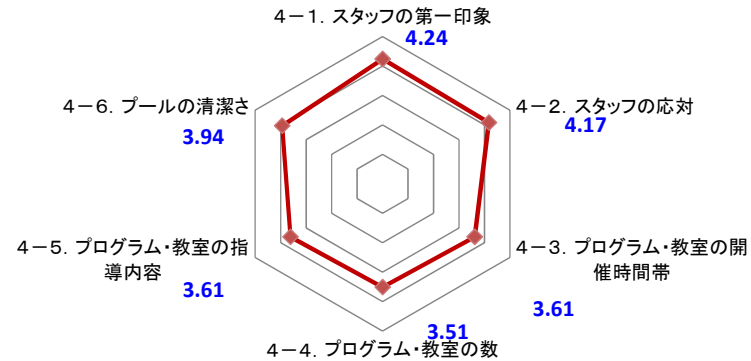
143

### ”評価点表”

評価項目	評価点
4-1. スタッフの第一印象	4.24
4-2. スタッフの対応	4.17
4-3. プログラム・教室の開催時間帯	3.61
4-4. プログラム・教室の数	3.51
4-5. プログラム・教室の指導内容	3.61
4-6. プールの清潔さ	3.94
評価平均点	3.85

《備考》

### プールについて(項目別平均点)

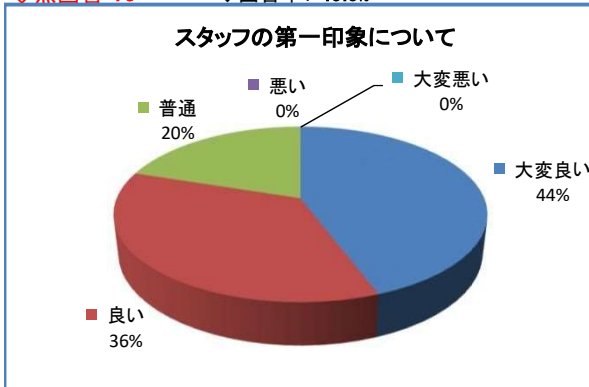


#### 4-1. スタッフの第一印象

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	31	2.21	5
良い	25	1.43	4
普通	14	0.60	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	70	4.24	

◇無回答 73

◆回答率: 49.0%

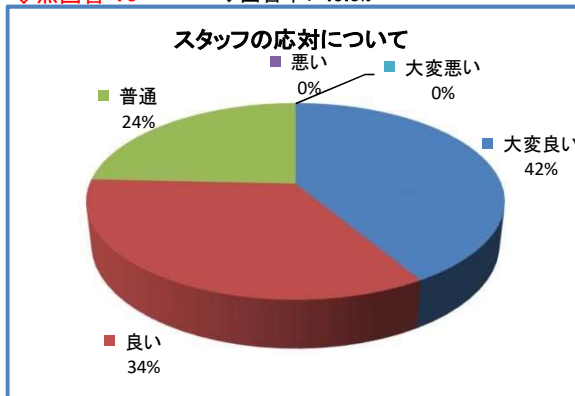


#### 4-2. スタッフの対応

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	29	2.07	5
良い	24	1.37	4
普通	17	0.73	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	70	4.17	

◇無回答 73

◆回答率: 49.0%

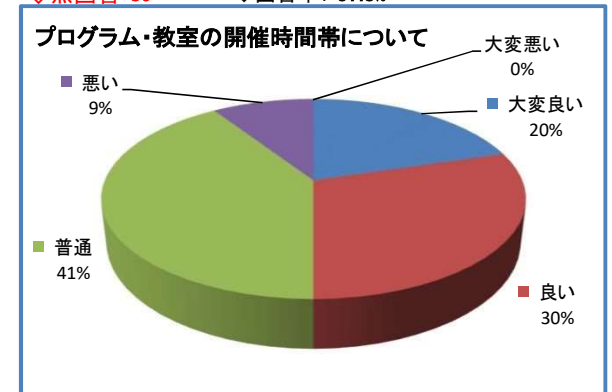


#### 4-3. プログラム・教室の開催時間帯

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	11	1.02	5
良い	16	1.19	4
普通	22	1.22	3
悪い	5	0.19	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	54	3.61	

◇無回答 89

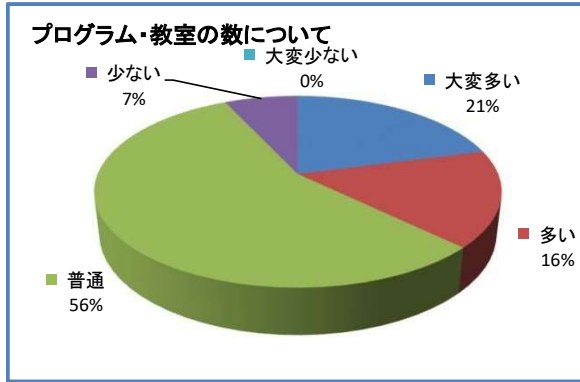
◆回答率: 37.8%



#### 4-4. プログラム・教室の数

評価	人数	評価点	評価係数
大変多い	9	1.05	5
多い	7	0.65	4
普通	24	1.67	3
少ない	3	0.14	2
大変少ない	0	0.00	1
合計	43	3.51	

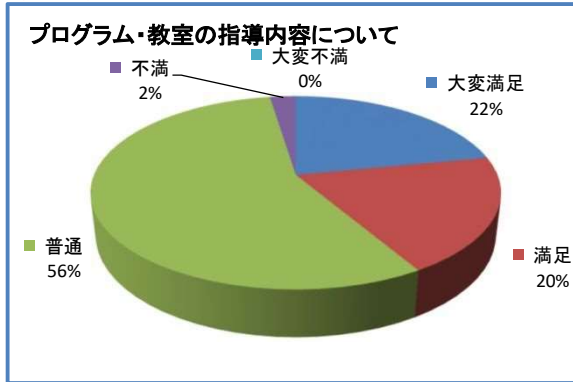
◇無回答 100 ◆回答率: 30.1%



#### 4-5. プログラム・教室の指導内容

評価	人数	評価点	評価係数
大変満足	9	1.10	5
満足	8	0.78	4
普通	23	1.68	3
不満	1	0.05	2
大変不満	0	0.00	1
合計	41	3.61	

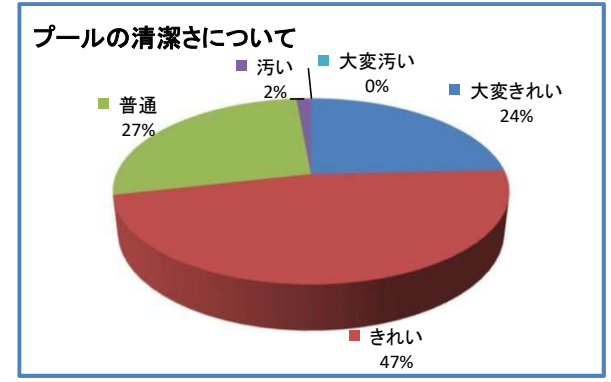
◇無回答 102 ◆回答率: 28.7%



#### 4-6. プールの清潔さ

評価	人数	評価点	評価係数
大変きれい	17	1.21	5
きれい	33	1.89	4
普通	19	0.81	3
汚い	1	0.03	2
大変汚い	0	0.00	1
合計	70	3.94	

◇無回答 73 ◆回答率: 49.0%



## 5. スタジオについて

”回収枚数”

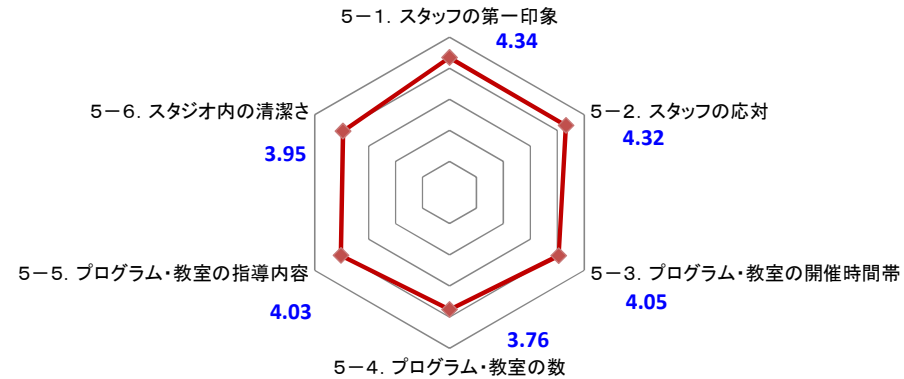
143

### ”評価点表”

評価項目	評価点
5-1. スタッフの第一印象	4.34
5-2. スタッフの対応	4.32
5-3. プログラム・教室の開催時間帯	4.05
5-4. プログラム・教室の数	3.76
5-5. プログラム・教室の指導内容	4.03
5-6. スタジオ内の清潔さ	3.95
評価平均点	4.08

《備考》

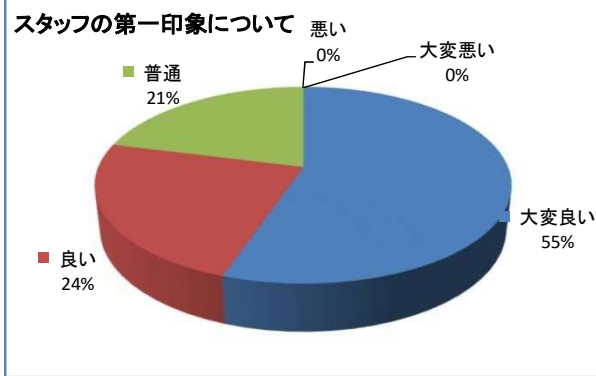
### スタジオについて(項目別評価点)



#### 5-1. スタッフの第一印象

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	21	2.76	5
良い	9	0.95	4
普通	8	0.63	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	38	4.34	

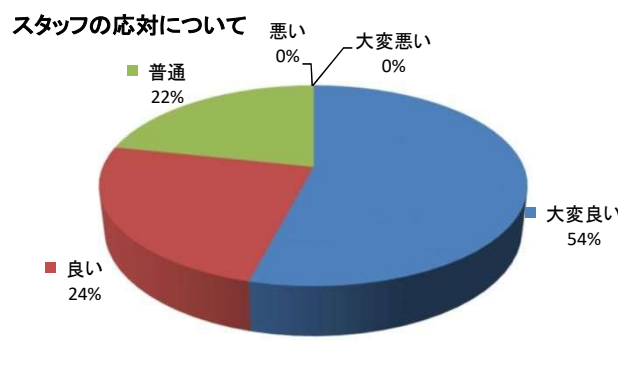
◇無回答 105 ◆回答率: 26.6%



#### 5-2. スタッフの対応

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	20	2.70	5
良い	9	0.97	4
普通	8	0.65	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	37	4.32	

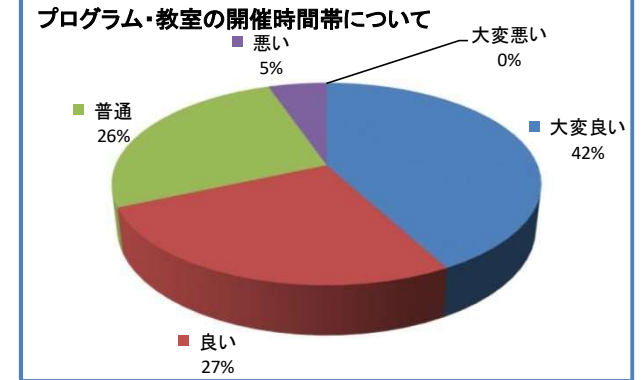
◇無回答 106 ◆回答率: 25.9%



#### 5-3. プログラム・教室の開催時間帯

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	16	2.11	5
良い	10	1.05	4
普通	10	0.79	3
悪い	2	0.11	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	38	4.05	

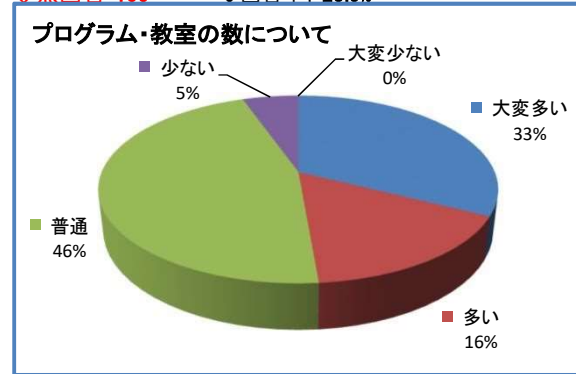
◇無回答 105 ◆回答率: 26.6%



#### 5-4. プログラム・教室の数

評価	人数	評価点	評価係数
大変多い	12	1.62	5
多い	6	0.65	4
普通	17	1.38	3
少ない	2	0.11	2
大変少ない	0	0.00	1
合計	37	3.76	

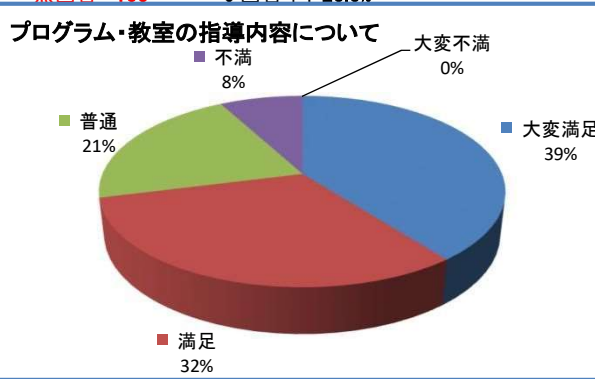
◇無回答 106 ◆回答率: 25.9%



#### 5-5. プログラム・教室の指導内容

評価	人数	評価点	評価係数
大変満足	15	1.97	5
満足	12	1.26	4
普通	8	0.63	3
不満	3	0.16	2
大変不満	0	0.00	1
合計	38	4.03	

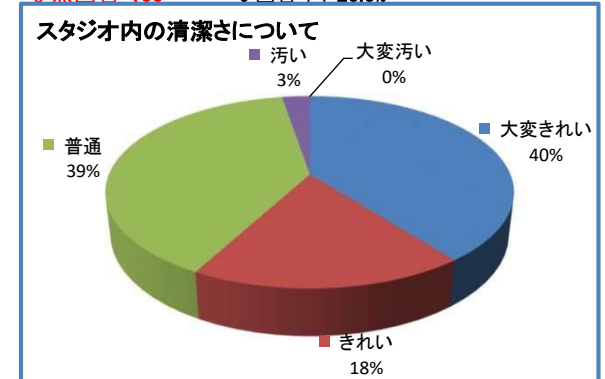
\*無回答 105 ◆回答率: 26.6%



#### 5-6. スタジオ内の清潔さ

評価	人数	評価点	評価係数
大変きれい	15	1.97	5
きれい	7	0.74	4
普通	15	1.18	3
汚い	1	0.05	2
大変汚い	0	0.00	1
合計	38	3.95	

◇無回答 105 ◆回答率: 26.6%



## 6. ロッカー・トイレについて

”回収枚数”

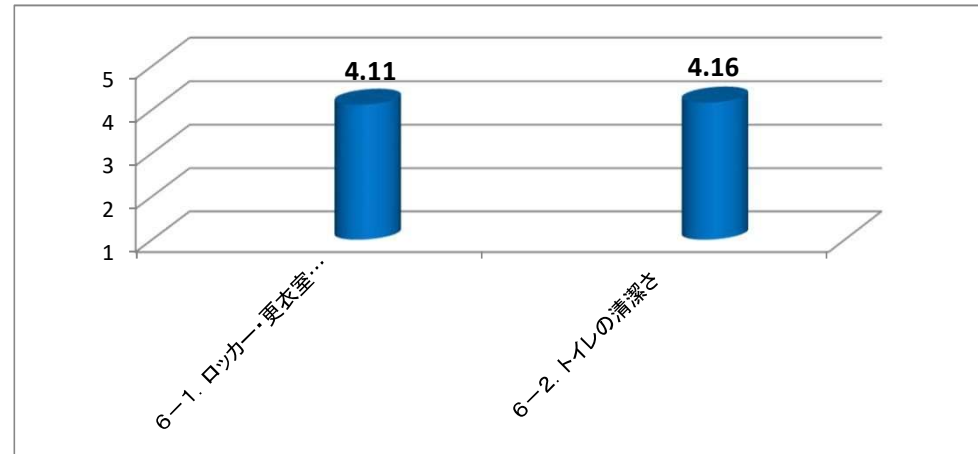


143

### ” 評価点表 ”

評価項目	評価点
6-1. ロッカー・更衣室の清潔さ	4.11
6-2. トイレの清潔さ	4.16
評価平均点	4.14

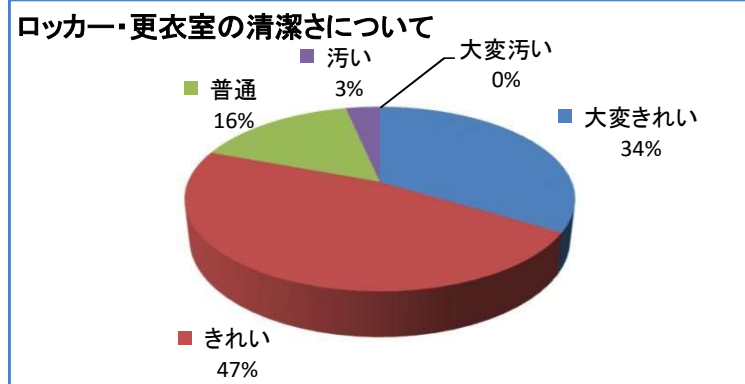
《備考》



### 6-1. ロッカー・更衣室の清潔さ

評価	人数	評価点	評価係数
大変きれい	40	1.68	5
きれい	56	1.88	4
普通	19	0.48	3
汚い	4	0.07	2
大変汚い	0	0.00	1
合計	119	4.11	

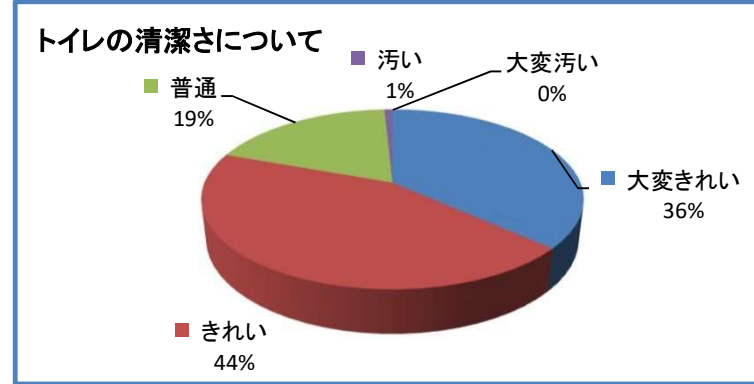
◇無回答: 24 ◆回答率: 83.2%



### 6-2. トイレの清潔さ

評価	人数	評価点	評価係数
大変きれい	45	1.83	5
きれい	54	1.76	4
普通	23	0.56	3
汚い	1	0.02	2
大変汚い	0	0.00	1
合計	123	4.16	

◇無回答: 20 ◆回答率: 86.0%



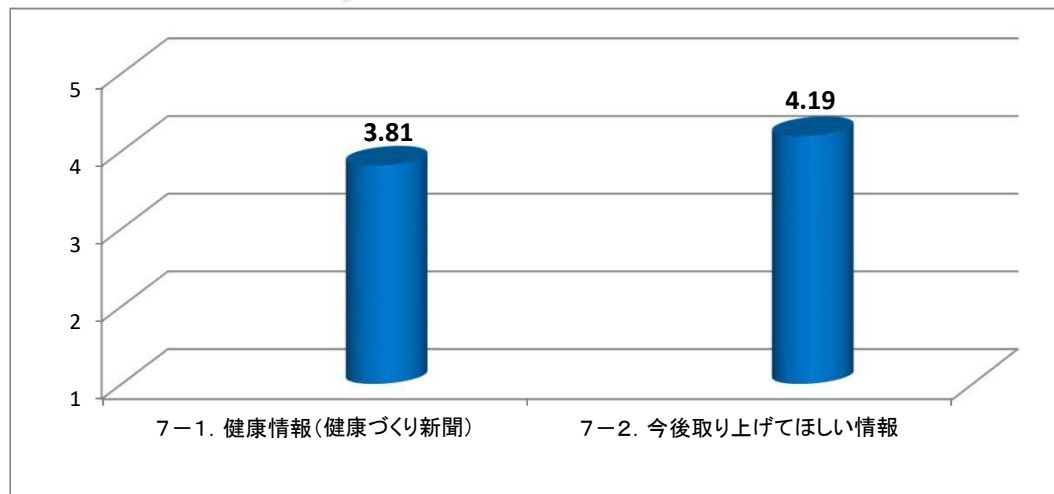
## 7. 健康情報(健康づくり新聞)について ”回収枚数”

→ 143

### ” 評価点表 ”

評価項目	評価点
7-1. 健康情報(健康づくり新聞)	3.81
7-2. 今後取り上げてほしい情報	4.19
評価平均点	4.00

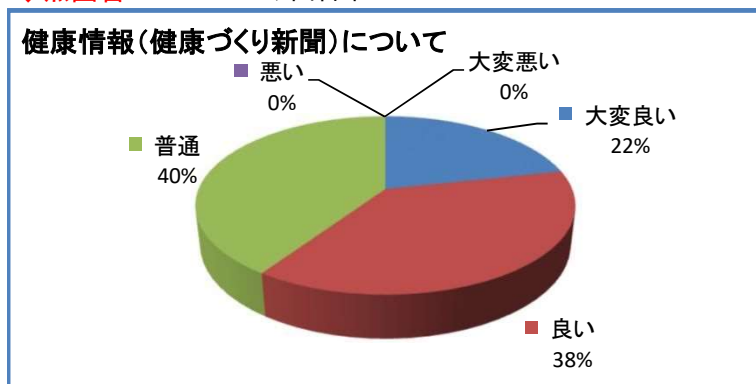
《備考》



### 7-1. 健康情報(健康づくり新聞)

評価	人数	評価点	評価係数
大変良い	16	1.08	5
良い	28	1.51	4
普通	30	1.22	3
悪い	0	0.00	2
大変悪い	0	0.00	1
合計	74	3.81	

◇無回答: 69 ◆回答率: 51.7%



### 7-2. 今後取り上げてほしい情報

評価	人数	評価点	評価係数
トレーニング法	27	2.50	5
ダイエット情報	11	0.81	4
栄養情報	15	0.83	3
その他	1	0.04	2
合計	54	4.19	

◇無回答: 89 ◆回答率: 37.8%

