

横浜市金沢スポーツセンター

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
- 15 モニタリングの結果

公益財団法人横浜市体育協会

様式27

種目別利用者数年間集計表

平成23年4月～平成24年3月分
金沢スポーツセンター

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	219	1,530	3,994	12	193	5,729	6,736	5,247	132	594	12,709	18,438
卓球	276	2,047	3,678	9	20	5,754	2,937	4,874	620	51	8,482	14,236
バレーボール	81	985	1,665	1	56	2,707	0	0	0	0	0	2,707
バスケットボール	249	4,792	6,089	5,421	4,045	20,347	85	10	416	119	630	20,977
体操・エアロビクス	1,112	2,782	21,095	2,117	3,001	28,995	0	0	0	0	0	28,995
武道	312	2,821	1,207	3,023	1,146	8,197	0	0	0	0	0	8,197
ウエイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
トレーニング	0	0	0	0	0	0	26,231	4,033	554	54	30,872	30,872
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	1,285	7,905	13,762	165	2,675	24,507	0	0	0	0	0	24,507
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	522	5,017	340	1,076	41	6,474	0	0	0	0	0	6,474
テニス	14	6	85	0	0	91	0	0	0	0	0	91
その他スポーツ	1,225	4,974	12,952	1,786	2,316	22,028	6	14	9	40	69	22,097
合計	5,295	32,859	64,867	13,610	13,493	124,829	35,995	14,178	1,731	858	52,762	177,591

様式28

施設名 金沢SC

託児事業実績報告

平成23年4月1日～平成24年3月分

No.	事業内容	場所	回数(日)	平均託児利用料(1人/時間)	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	親子体操教室3・4歳児、ヨガタイム、らくらくエアロビクス	研修室	44	500	295	152,500	2～6歳	金沢区保育ボランティア協会	118	320,596

※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 年度年間収支決算書

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	11,999,048	7,140,000	12,404,762	14,324,763	45,868,573	39,011,000	117.6%	
②利用料金収入	3,505,053	2,622,250	4,477,511	5,894,530	16,499,344	18,385,000	89.7%	
③文化系教室事業収入	269,714	0	314,286	57,143	641,143	914,286	70.1%	
④スポーツ教室事業収入	5,391,220	6,686,068	3,567,859	7,314,908	22,960,055	32,108,143	71.5%	
⑤託児事業収入	27,620	11,906	37,145	68,573	145,244	228,571	63.5%	
⑥駐車場事業収入	944,335	572,250	1,196,288	1,721,615	4,434,488	5,588,000	79.4%	
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	-	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧)	22,136,990	17,032,474	21,997,851	29,381,532	90,548,847	96,335,000	94.0%	
⑨自主事業による収入	1,091,230	707,941	1,681,286	2,461,537	5,941,994	9,271,000	64.1%	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨)	23,228,220	17,740,415	23,679,137	31,843,069	96,490,841	105,606,000	91.4%	

(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	20,101,325	13,977,441	23,591,419	27,334,668	85,004,853	100,907,000	84.2%	
人件費・賃金	13,658,430	7,541,106	14,433,491	7,596,449	43,229,476	42,521,000	101.7%	
修繕費	29,000	45,500	371,939	668,800	1,115,239	3,000,000	37.2%	
設備管理費	758,305	376,880	965,435	1,524,293	3,624,913	4,383,000	82.7%	
保安警備費	228,000	152,000	228,000	304,000	912,000	1,000,000	91.2%	
備品購入費	0	0	70,477	0	70,477	1,400,000	5.0%	
消耗品費	415,760	228,184	549,832	394,744	1,588,520	2,382,000	66.7%	
外構・植栽管理費	516,723	0	0	1,347,637	1,864,360	2,000,000	93.2%	
廃棄物処理費	0	14,081	0	53,984	68,065	100,000	68.1%	
広報費	257,499	210,834	365,800	572,860	1,406,993	911,000	154.4%	
印刷製本費	0	0	0	217,000	217,000	840,000	25.8%	
光熱水費	1,196,682	877,067	2,172,316	3,922,518	8,168,583	9,700,000	84.2%	
燃料費	0	0	0	0	0	6,000	0.0%	
保険料	275,824	99,336	326,496	408,984	1,110,640	1,910,000	58.1%	
使用料・賃借料	803,983	1,060,935	1,358,576	1,314,643	4,538,137	7,244,000	62.6%	
公租公課費	9,056	544,482	200	141,584	695,322	2,300,000	30.2%	
謝金	1,628,214	445,562	1,229,761	5,809,813	9,113,350	11,924,000	76.4%	
委託料	131,942	105,947	184,842	1,743,425	2,166,156	3,819,000	56.7%	
旅費	10,574	10,991	29,577	18,335	69,477	40,000	173.7%	
通信運搬費	94,059	94,973	86,612	122,532	398,176	344,000	115.7%	
支払手数料	74,893	19,539	106,386	100,817	301,635	791,000	38.1%	
会費及び負担金	12,381	9,524	20,000	2,000	43,905	11,000	399.1%	
その他	0	0	21,429	0	21,429	0	-	
間接事務費	0	2,140,500	1,070,250	1,070,250	4,281,000	4,281,000	100.0%	
②自主事業による経費	983,966	581,735	921,238	1,251,522	3,738,461	4,699,000	79.6%	
合計(①+②)	21,085,291	14,559,176	24,512,657	28,586,190	88,743,314	105,606,000	84.0%	

(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	2,142,929	3,181,239	-833,520	3,256,879	7,747,527	

平成 23 年度年間収支決算書

2 指定管理・収入の部

(1)収入

	内 訳	合計金額 (円、税抜き)
合計		90,548,847
①指定管理委託料	指定管理委託料	45,868,573
②利用料金収入	団体・個人利用料	16,499,344
③文化系教室事業収入	参加料	641,143
④スポーツ教室事業収入	参加料	22,960,055
⑤託児事業収入	参加料	145,244
⑥駐車場事業収入	利用料	4,434,488
⑦広告事業収入		0
⑧その他収入		0

様式31

施設名 金沢スポーツセンター

平成 23 年度年間収支決算書

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			85,004,853
項 目	人件費・賃金	職員、アルバイト賃金他	43,229,476
	修繕費	機器部品交換等、小破修繕	1,115,239
	設備管理費	総合管理業務委託等	3,624,913
	保安警備費	警備業務委託	912,000
	備品購入費	事務用PC、机他	70,477
	消耗品費	事務用品等	1,588,520
	外構・植栽管理費	樹木管理委託	1,864,360
	廃棄物処理費	ごみルート回収費用	68,065
	広報費	教室参加者募集、施設のPRチラシ	1,406,993
	印刷製本費	教室参加者募集、施設のPRチラシ	217,000
	光熱水費	電気、水道、ガス	8,168,583
	燃料費		0
	保険料	施設賠償保険、スポーツ教室用傷害保険	1,110,640
	使用料・賃借料	教室施設利用料他	4,538,137
	公租公課費	印紙代	695,322
	謝金	教室指導謝金等	9,113,350
	委託料	集配金業務、保守	2,166,156
	旅費	交通費	69,477
	通信運搬費	電話代、インターネット通信料	398,176
	支払手数料	集配金手数料他、振込手数料等	301,635
会費及び負担金	地域行事への参加料等	43,905	
その他	その他	21,429	
間接事務費	事務局経費	4,281,000	

平成 23 年度年間収支決算書

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			5,941,994
項 目	自動販売機収入	飲料販売、電気代徴収金	1,708,026
	物販事業収入	バドミントンシャトル、卓球ボール等	225,082
	レンタル事業収入	卓球ラケット、バドミントンラケット、フットサル・バスケットボール、体育館シューズ、ビブス、コピー機使用代等	198,521
	派遣指導事業収入	派遣事業指導収入	150,478
	その他収入	公衆電話代収入	8,541
	時間外利用料金収入	貸館収入、個人利用収入、トレーニングパス	2,022,189
	時間外スポーツ教室事業収入	フットサルタイム収入	185,241
	時間外駐車場事業収入	駐車場時間外収入	1,443,916

平成 23 年度年間収支決算書

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			3,738,461
	自動販売機支出	目的外使用料、電気代	446,351
	物販事業費支出	販売物品購入	151,407
項 目	レンタル事業費支出	レンタル物品購入	28,200
	派遣指導事業費支出	派遣指導関係支出	95,239
	その他支出	公衆電話支出他	14,149
	時間外施設管理費支出	サポートスタッフ・トレーニング室スタッフ賃金、光熱水費	2,686,768
	時間外スポーツ教室事業費支出	報償費、施設利用料、保険料	316,347
	時間外駐草場事業費支出		0

様式35

施設名 金沢スポーツセンター

自主事業・教室年間収支報告

平成 23 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	フットサルタイム	特別	0	0	0	0	52,500	△52,500	83,500	141,230	△57,730	111,000	136,080	△25,080	194,500	329,810	△135,310
2	フットサルリーグ	特別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計			0	0	0	0	52,500	△52,500	83,500	141,230	△57,730	111,000	136,080	△25,080	194,500	329,810	△135,310

	単価	販売枚数	合計
定期券	1,500	203	304,500
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うが、特記事項は次のとおり。</p> <p>◆職員によるシャワー室カビ取り⇒4・5・6・7・8・9・10・11・12・1・2・3月の週1回</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> <ul style="list-style-type: none"> ●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、バスケットゴール点検 <p>①設備巡視定期点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆月1回実施(4/25・5/19・6/16・7/21・8/17・9/20・10/20・11/17・12/15・1/19・2/15・3/15) ・中央監視盤のディスプレイ、印字装置不良⇒下調関係で調整中 ◆ねずみ・昆虫等防除(4/26・6/28・8/23・12/26) ◆建築物定期点検・建築設備定期点検：なし <p>②機器設備保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆電気工作物(4/11・5/18・6/16・7/20・8/23・9/20・10/28・11/16・12/21・2/23・2/28) *器具不具合のため月2回時あり ◆冷温水発生機(5/13・7/8・12/2・3/16) ◆自動ドア(5/6、8/4、11/28、2/27) ◆消防設備(9/26、3/28) ◆温水ヒータ保守(9/26、1/6) <p>●消耗部品等の交換を随時行った。</p>

(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"> ◆ 非常用発電機冷却系修繕…7月 ◆ 第2体育室煙感知器交換修理…9月 ◆ 第1体育室天井板張り替え工事(3.11東日本大震災による天板落下に伴う補修工事中) ◆ ランニングマシンベルト交換…12月 ◆ 女子更衣室 流し台蛇口パッキン交換修理…10月 ◆ トイレ洗面台自動水洗化 ◆ ロビーベンチ表皮張替
(4) その他	<p>■平成23年度横浜市営繕計画への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 第1体育室天板落下に伴う工事調査 ◆ 中央監視盤修繕調査

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>■職員間でチェックシートを使用し、設備の日常点検に併せて日常清掃を実施した。(1日6回の清掃)特にトイレや更衣室など臭いや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、利用者に掲示物により注意喚起しドライモップ掛けの励行をお願いした。時間帯終了時には汚れの目立つモップ清掃を行い、またモップ交換を定期的に行うことで清掃用具の効率の良い利用と清掃性を高めた。</p> <p>■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。</p> <p>■年間を通じて、スポーツセンター周辺の歩道・駐車場などのゴミや落ち葉などの清掃を実施</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、エコ&クリーンな施設環境作りに努めていきたい。</p>

(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。 ■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注意した。
(2) 植栽剪定 委託	■6月・9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（茶毒蛾）の発生により害虫駆除を実施した。
(3) その他	■特になし

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	■「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。 ■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。 ■教室開催時に貴重品ロッカーの使用促進を図る。 ■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	■閉館後や休館日の警備は、警備専門業者に委託し館内及び館外の巡回警備 ■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、警備員の出勤や協会及び関係各機関へ連絡を取るシステムを構築した。 ■夜間・休館日における事故等は発生していない。
(3) 自然災害等への対応	■東日本大震災を教訓に、教室開校時には非常口の確認と非難誘導に関して周知徹底している。
(4) その他	■特になし

利用状況分析報告書

項目	内容
目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 延利用者数 267,500 人 ● スポーツ教室延参加者数 69,800 人 ● トレーニング室延利用者数 30,000 人 ● 利用料金収入 18,385,000 円 ● スポーツ教室利用料金収入 34,913,000 円
評価	<ul style="list-style-type: none"> ● 延利用者数 177,591 人 (対目標値 66.38%) ● スポーツ教室延参加者数 41,192 人 (対目標値 59.01%) ● トレーニング室延利用者数 26,800 人 (対目標値 89.33%) ● 利用料金収入 16,499,344 円 (対目標値 89.74%) ● スポーツ教室利用料金収入 24,781,200 円 (対目標値 70.97%) <p>・延利用者数については、平成 23 年 3 月 11 日に東日本大震災が発生し、臨時休館、節電に伴う利用時間の変更、第 1 体育室天板落下による利用休止などにより、大きな影響が出た。</p> <p>・利用料金収入は目標を達成できなかった。4 月～9 月までの第 1 体育室天板落下による工事の利用中止が影響した。スポーツ教室については、目標を達成することができませんでした。</p> <p>・4 月～9 月までの第 1 体育室の天板落下による利用休止の影響に伴い、教室の開催回数の減少、開催中止、返金など大きく影響しました。</p>
対策	<p>・東日本大震災が発生し、臨時休館、節電に伴う利用時間の変更や第 1 体育室天板落下による 9 月までの工事による利用休止などで目標数値の達成ができなかった。</p> <p>しかし、平成 24 年度運営については突発的な工事を除き、安定的な運営とお客様の理解を得て区民が創るスポーツセンターとして機能するよう運営していく。また、誰もがスポーツセンターへ足を運べるよう地域協働で文化・スポーツ事業の展開とコミュニティの拡大を図ります。</p> <p>・職員が清潔感とエコをアピールできるよう館内の清掃に気を配る。また、日々の電気量を減らすため、緑のカーテン、事務所以内の余分な電源は細目に切る、利用者へ節電の協力を呼びかけ節電に貢献します。</p> <p>・体育室・研修室の稼働率を上げるため、前日・当日にでも予約できる環境を利用者へ積極的に PR し利用促進につなげます。</p>

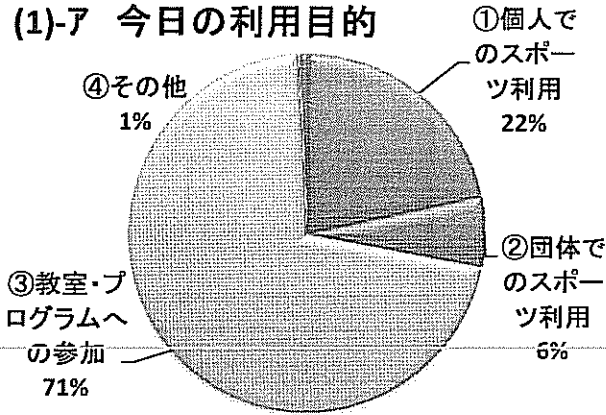
※指定管理者が実施したモニタリングの実施結果を添付してください。

(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	24	22%
②団体でのスポーツ利用	7	6%
③教室・プログラムへの参加	79	71%
④その他	1	1%

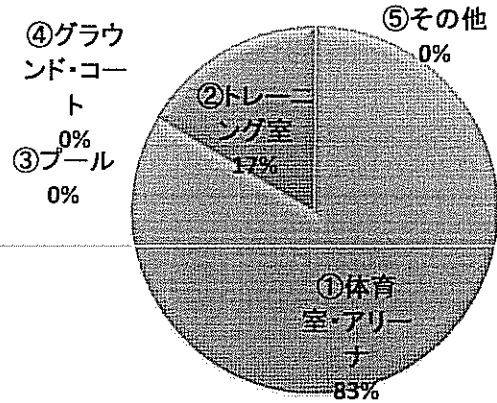
(1)-ア 今日の利用目的



イ. 今日の利用施設は？

①体育室・アリーナ	91	82%
②トレーニング室	18	16%
③プール	0	0%
④グラウンド・コート	0	0%
⑤その他	0	0%

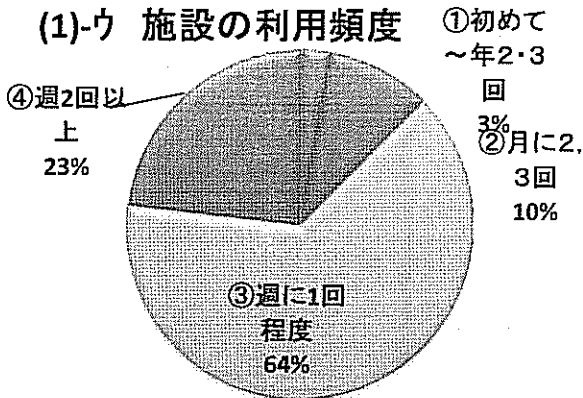
(1)-イ 今日の利用施設



ウ. 施設の利用頻度は？

①初めて～年2・3回	3	3%
②月に2, 3回	11	10%
③週に1回程度	72	65%
④週2回以上	26	23%

(1)-ウ 施設の利用頻度

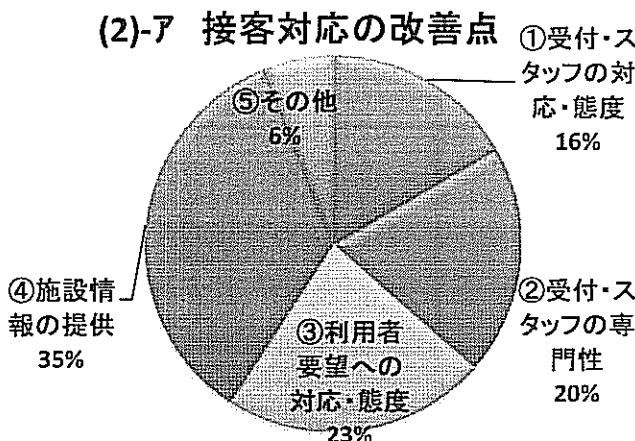


(2) 接客対応

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	11	17%
②受付・スタッフの専門性	13	20%
③利用者要望への対応・態度	15	23%
④施設情報の提供	23	35%
⑤その他	4	6%

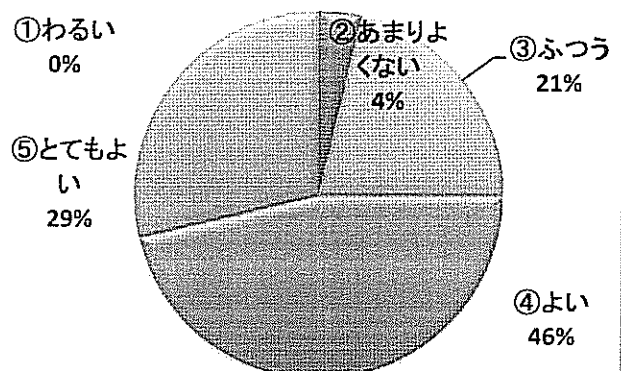
(2)-ア 接客対応の改善点



イ. 接客対応への満足度を5段階評価してください

①わるい	0	0%
②あまりよくない	4	4%
③ふつう	23	21%
④よい	50	45%
⑤とてもよい	31	28%

(2)-イ 接客対応 満足度評価



(3) 施設・設備

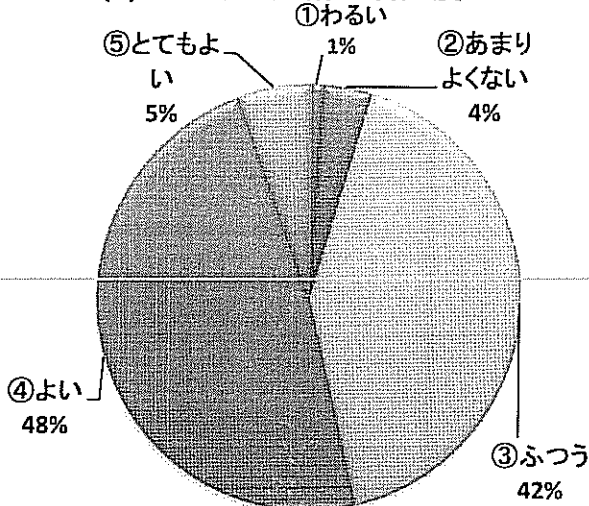
ア. 施設・設備への満足度を5段階評価してください

①わるい	1	1%
②あまりよくない	4	4%
③ふつう	45	41%
④よい	52	47%
⑤とてもよい	6	5%

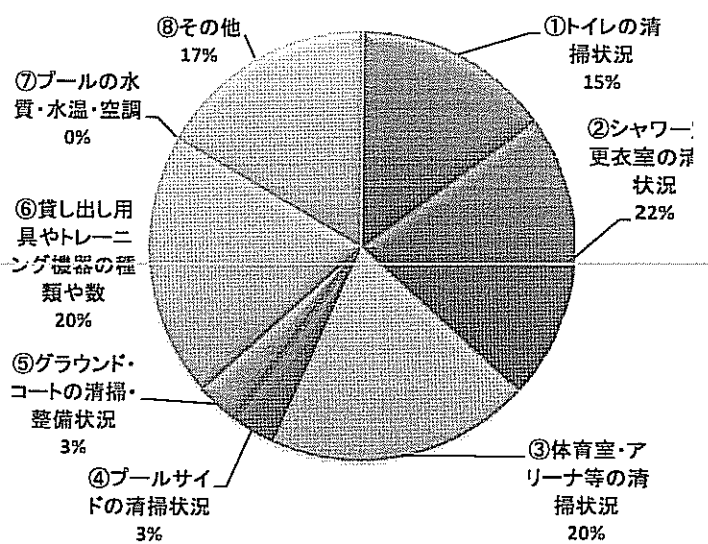
イ. スポーツ施設・設備について最も改善すべき点

①トイレの清掃状況	9	15%
②シャワー室・更衣室の清掃状況	13	22%
③体育室・アリーナ等の清掃状況	12	20%
④プールサイドの清掃状況	2	3%
⑤グラウンド・コート of 清掃・整備状況	2	3%
⑥貸し出し用具やトレーニング機器の種類や数	12	20%
⑦プールの水質・水温・空調	0	0%
⑧その他	10	17%

(3)-ア 施設・設備の満足度



(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

教室・プログラム名	別紙参照	
①利用している	84	76%
②利用していない	23	21%

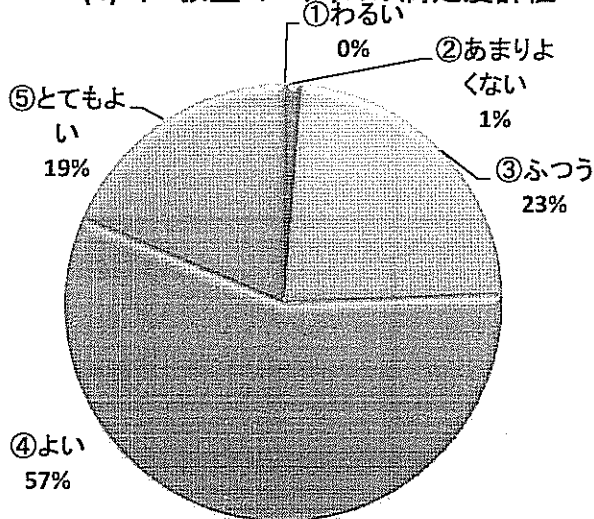
イ. 教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください

①わるい	0	0%
②あまりよくない	1	1%
③ふつう	20	18%
④よい	49	44%
⑤とてもよい	16	14%

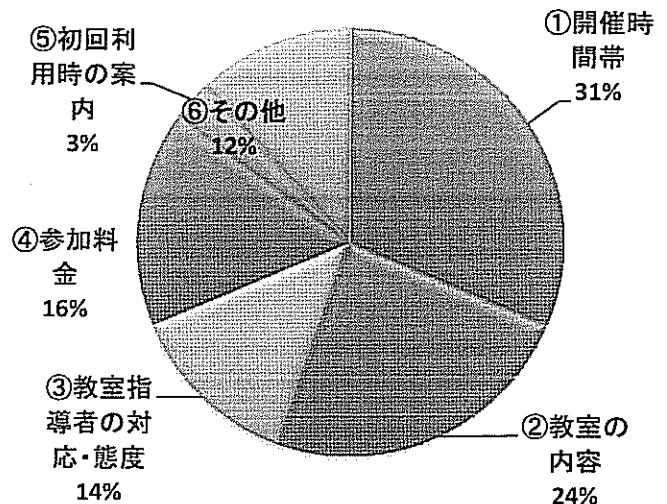
ウ. 教室・プログラムについて最も改善すべき点は

①開催時間帯	21	31%
②教室の内容	16	24%
③教室指導者の対応・態度	9	13%
④参加料金	11	16%
⑤初回利用時の案内	2	3%
⑥その他	8	12%

(4)-イ 教室・プログラムの満足度評価



(4)-ウ 教室・プログラムの改善すべき点

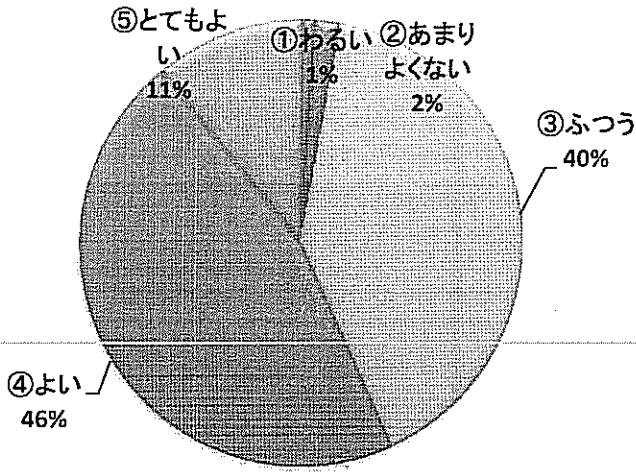


(5) サービス施設

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	1	1%
②あまりよくない	2	2%
③ふつう	44	40%
④よい	50	45%
⑤とてもよい	12	11%

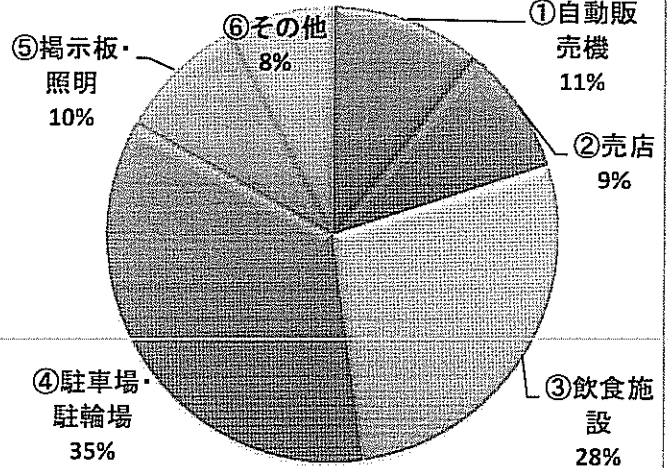
(5)-ア サービス施設として満足度評価



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	7	11%
②売店	6	9%
③飲食施設	18	28%
④駐車場・駐輪場	23	35%
⑤掲示板・証明	6	9%
⑥その他	5	8%

(5)-イ サービス施設の改善すべき点

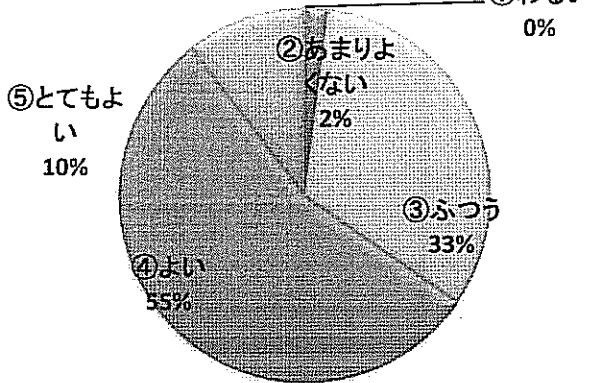


(6) 利用規定

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	0	0%
②あまりよくない	2	2%
③ふつう	34	31%
④よい	57	51%
⑤とてもよい	11	10%

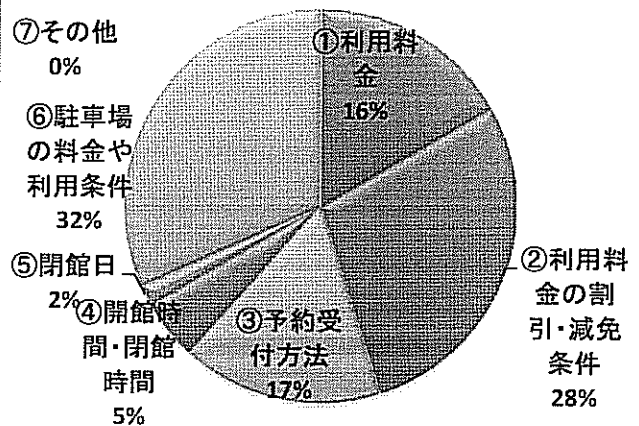
(6)-ア 利用規定の満足度評価



イ. 利用規定について最も改善すべき点は？

①利用料金	10	17%
②利用料金の割引・減免条件	17	28%
③予約受付方法	10	17%
④開館時間・閉館時間	3	5%
⑤閉館日	1	2%
⑥駐車場の料金や利用条件	19	32%
⑦その他	0	0%

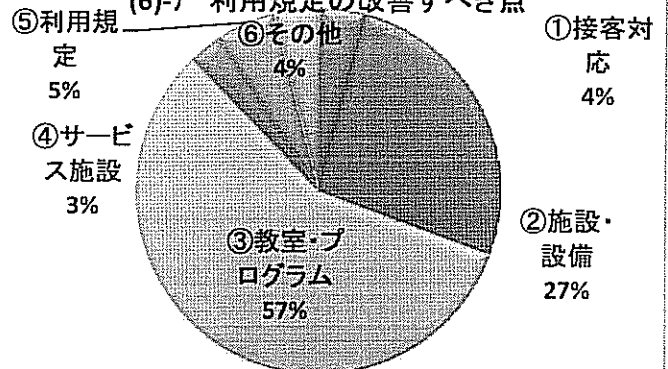
(6)-イ 利用規定の改善すべき点



(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	4	4%
②施設・設備	26	23%
③教室・プログラム	56	50%
④サービス施設	3	3%
⑤利用規定	5	5%
⑥その他	4	4%

(6)-イ 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	1	1%
②あまりよくない	1	1%
③ふつう	24	22%
④よい	55	50%
⑤とてもよい	16	14%

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

(7)-ア サービス全般の総合的な満足度

