

## 横浜市港北スポーツセンター

# 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



利用者数月計施設一覧表

平成22年度分

指定管理

施設名	総計	団体利用数																												個人利用数																			
		一般利用														優先利用														団体予約数	合計	大人			小人			合計	大人			小人							
		一般							減免							一般							減免									合計	合計	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				団体予約数						合計	大人			小人										
港北スポーツセンター	今期	258,091	7,854	92,658	30,271	45,564	75,835	5,822	11,001	16,823	1	18	16	2	18	0	0	0	1,482	70,594	15,117	46,379	61,496	4,536	4,562	9,098	338	34,882	11,551	17,267	28,818	857	5,207	6,064	9,675	198,152	56,955	109,212	166,167	11,215	20,770	31,985	59,939	42,721	13,908	56,629	2,247	1,063	3,310
	前期	265,934	7,612	92,677	28,608	46,375	74,983	5,292	12,402	17,694	5	110	75	30	105	0	5	5	1,483	75,791	19,280	47,290	66,570	4,889	4,332	9,221	389	37,077	11,593	19,126	30,719	881	5,477	6,358	9,489	205,655	59,556	112,821	172,377	11,062	22,216	33,278	60,279	43,540	14,290	57,830	1,545	904	2,449
	対前年比	97%	103%	100%	106%	98%	101%	110%	89%	95%	20%	16%	21%	7%	17%	—	—	0%	100%	93%	78%	98%	92%	93%	105%	99%	87%	94%	100%	90%	94%	97%	95%	95%	102%	96%	96%	97%	96%	101%	93%	96%	99%	98%	97%	98%	145%	118%	135%

自主事業

施設名	総計	団体利用数																												個人利用数																		
		一般利用														優先利用														団体予約数	合計	大人			小人			合計	大人			小人						
		一般							減免							一般							減免									合計	合計	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				団体予約数						合計	大人			小人									
港北スポーツセンター	今期	5,186	211	767	499	254	753	11	3	14	0	0	0	0	0	0	0	155	1,665	229	1,114	1,343	124	198	322	2	81	11	50	61	20	0	20	368	2,513	739	1,418	2,157	155	201	356	2,673	2,244	400	2,644	16	13	29
	前期	4,671	180	848	553	289	842	4	2	6	1	34	33	1	34	0	0	0	153	1,646	293	1,182	1,475	44	127	171	0	0	0	0	0	0	334	2,528	879	1,472	2,351	48	129	177	2,143	1,814	313	2,127	6	10	16	
	対前年比	111%	117%	90%	90%	88%	89%	275%	150%	233%	0%	0%	—	0%	0%	—	—	—	101%	101%	78%	94%	91%	282%	156%	188%	—	—	—	—	—	—	—	110%	99%	84%	96%	92%	323%	156%	201%	125%	124%	128%	124%	267%	130%	181%

有料

室場	大人								小計	小人						小計	計	収納額
	男				女					男			女					
	在住	在勤	在学	他	在住	在勤	在学	他		在住	在学	その他	在住	在学	その他			
バドミントン	1,567	257	3,241	1,167	2,203	196	977	727	10,335	424	410	13	316	128	72	1,363	11,698	1,281,090
卓球	2,038	115	282	750	2,963	53	26	527	6,754	301	124	155	80	36	49	745	7,499	832,830
バレーボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バスケットボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
体操・エアロビクス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウェイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
トレーニング	19,696	872	928	2,002	3,743	146	83	308	27,778	134	167	7	36	3	11	207	27,985	8,354,100
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水泳	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
フットサル	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
テニス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他スポーツ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	23,301	1,244	4,451	3,919	8,909	395	1,086	1,562	44,867	859	550	175	432	167	132	2,315	47,182	10,468,020

回数券

室場	大人								小計	小人						小計	計	収納額	
	男				女					男			女						
	在住	在勤	在学	他	在住	在勤	在学	他		在住	在学	その他	在住	在学	その他				
バドミントン	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
卓球	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バレーボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バスケットボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
体操・エアロビクス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウェイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
トレーニング	6,955	196	24	709	1,512	11	6	87	9,500	2	1	0	0	0	0	3	9,503	0	
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ダンス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
水泳	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
フットサル	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
テニス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他スポーツ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	6,955	196	24	709	1,513	11	6	87	9,501	2	1	0	0	0	0	3	9,504	0	

利用券

室場	大人								小計	小人						小計	計	収納額
	男				女					男			女					
	在住	在勤	在学	他	在住	在勤	在学	他		在住	在学	その他	在住	在学	その他			
バドミントン	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
卓球	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バレーボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バスケットボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
体操・エアロビクス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウェイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
トレーニング	576	76	4	76	137	9	4	8	890	0	0	0	0	0	0	0	890	0
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水泳	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
フットサル	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
テニス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他スポーツ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	576	76	4	76	137	9	4	8	890	0	0	0	0	0	0	0	890	0

無料

室場	大人								小計	小人						小計	計	収納額
	男				女					男			女					
	在住	在勤	在学	他	在住	在勤	在学	他		在住	在学	その他	在住	在学	その他			
バドミントン	36	0	251	35	21	0	55	22	420	204	174	5	134	87	17	621	1,041	0
卓球	30	0	36	5	7	0	3	2	83	150	46	13	35	34	7	285	368	0
バレーボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バスケットボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
体操・エアロビクス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウェイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
トレーニング	222	1	221	93	34	0	7	5	583	36	26	6	8	8	2	86	669	0
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水泳	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
フットサル	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
テニス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他スポーツ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	288	1	508	133	62	0	65	29	1,086	390	246	24	177	129	26	992	2,078	0

半額減免

室場	大人								小計	小人						小計	計	収納額
	男				女					男			女					
	在住	在勤	在学	他	在住	在勤	在学	他		在住	在学	その他	在住	在学	その他			
バドミントン	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	120
卓球	38	8	6	57	15	4	0	3	131	0	0	0	0	0	0	0	131	7,860
バレーボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
バスケットボール	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
体操・エアロビクス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウェイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
トレーニング	135	0	2	12	3	0												

## 種目別利用者数月計施設一覧

平成22年度分

平成23年5月6日

港北スポーツセンター

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	611	2,154	10,058	93	211	12,516	6,769	4,283	1,238	765	13,055	25,571
卓球	214	5,454	10,056	112	77	15,699	3,465	3,673	792	243	8,173	23,872
バレーボール	263	3,078	6,388	420	469	10,355	0	0	0	0	0	10,355
バスケットボール	432	9,760	5,339	796	855	16,750	0	0	0	0	0	16,750
体操・エアロビクス	1,079	2,473	26,088	3,172	9,509	41,242	0	0	0	0	0	41,242
武道	191	1,344	445	1,144	577	3,510	0	0	0	0	0	3,510
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	34,731	6,352	233	68	41,384	41,384
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	1,564	2,841	14,246	269	5,913	23,269	0	0	0	0	0	23,269
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	1,202	13,047	2,078	2,801	229	18,155	0	0	0	0	0	18,155
テニス	3,228	8,229	12,061	1,261	1,140	22,691	0	0	0	0	0	22,691
その他スポーツ	1,259	9,314	23,871	1,302	1,991	36,478	0	0	0	0	0	36,478
合計	10,043	57,694	110,630	11,370	20,971	200,665	44,965	14,308	2,263	1,076	62,612	263,277

託児事業実績報告

平成 22 年度

No.	事業内容	場所	回数	託児利用料 (1人/1回当)	託児利用 人数 <sup>※1</sup>	合計(円) <sup>※2</sup>	対象年齢	託児依頼先 <sup>※3</sup>	延べ託児 従事者数	支出(円)
1	第1期 親子体操教室 (ひよこ・にわとり)	研修室	10	500円	33	20,000		託児ボランティアポケット	28	100,112 円
2	第1期 火曜テニス教室①・②	研修室	8	500円	27	16,000		託児ボランティアポケット		
3	第2期 親子体操教室	研修室	10	500円	36	25,000		託児ボランティアポケット	29	103,352 円
4	第2期 火曜テニス教室	研修室	8	500円	33	16,000		託児ボランティアポケット		
5	第3期 親子体操教室 <small>※東北地方太平洋沖地震の影響により1回分返還</small>	研修室	9	500円	27	23,500		託児ボランティアポケット	25	91,608 円
6	第3期 火曜テニス教室	研修室	8	500円	17	12,000		託児ボランティアポケット		

※1 開催当日、託児を利用した実人数(出席者)

※2 託児利用料は1期分(親子体操:全10回/テニス:全8回)を一括前納のため、合計金額は「申込者数×500円×回数」。

※3 依頼先団体の正式名称を記入

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	13,202,860	5,662,860	12,062,860	5,967,621	36,896,201	35,262,000	104.6%	
②利用料金収入	6,151,520	8,664,836	7,980,387	9,013,932	31,810,675	32,825,000	96.9%	
③駐車場事業収入	1,895,191	2,481,239	2,626,382	2,722,239	9,725,051	9,982,000	97.4%	
④スポーツ教室事業収入	6,840,096	6,921,669	4,659,050	5,800,193	24,221,008	26,331,000	92.0%	
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%	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥)	28,089,667	23,730,604	27,328,679	23,503,985	102,652,935	104,628,000	98.1%	
⑦自主事業による収入	1,197,585	2,437,523	1,720,222	1,917,849	7,273,179	7,746,000	93.9%	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦)	29,287,252	26,168,127	29,048,901	25,421,834	109,926,114	112,374,000	97.8%	

(2)支出

(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	予算	年間予算 達成率	備考
①維持管理運営費用	19,692,273	20,170,046	25,466,548	39,810,027	105,138,894	108,485,000	96.9%	
項 目	人件費・賃金	12,190,182	10,346,083	12,712,037	12,734,622	47,982,924	46,713,000	102.7%
	修繕費	291,000	430,800	873,100	5,587,114	7,182,014	7,000,000	102.6%
	設備管理費	553,676	798,000	728,880	1,635,360	3,715,916	4,675,000	79.5%
	保安警備費	145,400	218,100	218,100	290,800	872,400	868,000	100.5%
	備品購入費	35,800	0	313,600	2,005,405	2,354,805	5,449,000	43.2%
	消耗品費	487,018	712,975	622,397	1,066,535	2,888,925	2,817,000	102.6%
	外構・植栽管理費	0	0	0	993,316	993,316	1,057,000	94.0%
	廃棄物処理費	0	0	0	115,472	115,472	300,000	38.5%
	広報費	563,000	172,500	654,070	520,037	1,909,607	1,926,000	99.1%
	印刷製本費	107,718	0	673,400	1,216,200	1,997,318	1,914,000	104.4%
	光熱水費	1,152,915	2,128,382	2,221,574	2,645,099	8,147,970	8,663,000	94.1%
	燃料費	0	5,000	2,493	2,852	10,345	8,000	129.3%
	保険料	305,620	430,920	501,312	465,744	1,703,596	2,252,000	75.6%
	使用料・賃借料	1,213,164	1,371,996	1,273,424	1,236,253	5,094,837	4,869,000	104.6%
	公租公課費	4,278	255	0	2,266,973	2,271,506	2,604,000	87.2%
	謝金	155,239	3,071,813	2,747,050	4,118,899	10,093,001	12,122,000	83.3%
	委託料	1,564,035	-558,366	937,969	1,717,594	3,661,232	1,200,000	305.1%
	旅費	13,087	13,430	23,774	37,765	88,056	55,000	160.1%
通信運搬費	72,714	96,901	70,613	182,489	422,717	380,000	111.2%	
支払手数料	45,427	68,900	67,524	90,335	272,186	250,000	108.9%	
会費及び負担金	2,000	0	30,477	28,810	61,287	155,000	39.5%	
その他	0	72,357	4,754	62,353	139,464	48,000	290.6%	
間接事務費	790,000	790,000	790,000	790,000	3,160,000	3,160,000	100.0%	
②自主事業による経費	727,857	868,495	862,364	1,040,454	3,499,170	3,889,000	90.0%	
合計(①+②)	20,420,130	21,038,541	26,328,912	40,850,481	108,638,064	112,374,000	96.7%	

(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	8,867,122	5,129,586	2,719,989	-15,428,647	1,288,050	

## 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		102,652,935
①指定管理委託料	指定管理料	36,896,201
②利用料金収入	体育室等利用料金 個人利用料金	31,810,675
③駐車場事業収入	駐車場利用料金	9,725,051
④スポーツ教室事業収入	スポーツ教室参加料	24,221,008
⑤広告事業収入		0
⑥その他収入		0

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			105,138,894
項 目	人件費・賃金	固有・嘱託・アルバイト	47,982,924
	修繕費	1体窓ガラス改修・トレスト空調設備・1体及び2体排煙設備・ロビー冷水機・男女トイレ及び更衣室洗面台水栓部改修・非常用自家発電機 等	7,182,014
	設備管理費	総合管理業務委託 等	3,715,916
	保安警備費	警備業務委託	872,400
	備品購入費	テニスコートベンチ・印刷機・テニスコートローラー・フリーウエイト器具・事務機器・体育用具 等	2,354,805
	消耗品費	事務用品・体育用品・コピーFAX使用料・教室消耗品・駐車場消耗品・トレスト雑誌代 等	2,888,925
	外構・植栽管理費	植栽管理業務委託	993,316
	廃棄物処理費	平成22年度ごみルート回収費用・産業廃棄物処分代	115,472
	広報費	港北区電子番号表示機広告・JR新横浜駅改札前案内広告・市営バス広告・地下鉄新横浜駅LED広告・タウンニュース広告・チラシ新聞折込・求人広告 等	1,909,607
	印刷製本費	トレスト回数券・教室応募用紙・新聞折込用教室チラシ・施設案内リーフレット 等	1,997,318
	光熱水費	基本時間内電気・水道・ガス代	8,147,970
	燃料費	コートローラーガソリン代	10,345
	保険料	教室用スポーツ安全保険料	1,703,596
	使用料・賃借料	教室等施設使用料・駐車場精算機・レンタルロッカーリース料・AEDリース料 等	5,094,837
	公租公課費	印紙代 等	2,271,506
	謝金	教室指導謝金・アドバイザースタッフ謝金 等	10,093,001
	委託料	入金機保守・集配金業務・教室指導委託料 等	3,661,232
	旅費	交通費	88,056
	通信運搬費	電話代、通信費用 等	422,717
	支払手数料	振込手数料・集配金サービス手数料・Suica手数料 等	272,186
会費及び負担金	サービス介助士更新料・港北区賀詞交換会会費・港北区スポーツシンポジウム会費 等	61,287	
その他	部材購入代・教室食料費 等	139,464	
間接事務費	事務局経費	3,160,000	

## 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			7,273,179
項 目	自動販売機収入	自動販売機飲食物販売	4,002,402
	物販事業収入	体育用品販売	301,853
	レンタル事業収入	体育用具レンタル料	369,606
	託児事業収入	託児利用料	107,143
	派遣指導事業収入	派遣指導報償費	43,810
	その他収入	公衆電話設置手数料 等	1,301
	時間外利用料金収入	時間外体育室団体・個人利用料	996,956
	時間外スポーツ教室事業収入	スポーツ教室参加料	812,957
時間外駐車場事業収入	駐車場利用料	637,151	

## 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			3,499,170
項 目	自動販売機支出	自動販売機電気代	651,087
	物販事業費支出	販売物品購入代	253,584
	レンタル事業費支出	レンタル物品購入代	54,675
	託児事業費支出	謝金・保険料・施設使用料	293,140
	派遣指導事業費支出	交通費	5,744
	その他支出		0
	時間外施設管理費支出	賃金・光熱水費	1,419,084
	時間外スポーツ教室事業費支出	教室指導謝金・保険料・施設使用料	821,856
	時間外駐車場事業費支出		0

## 指定管理・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	バドミントン	定期	528,000	411,685	116,315	432,000	403,753	28,247	512,000	411,503	100,497	384,000	317,225	66,775	1,856,000	1,544,166	311,834
2	太極拳	定期	600,000	335,866	264,134	555,600	325,251	230,349	564,000	339,755	224,245	387,200	278,820	108,380	2,106,800	1,279,692	827,108
3	転倒骨折予防	定期	180,000	123,956	56,044	150,000	120,428	29,572	157,500	121,124	36,376	132,750	111,959	20,791	620,250	477,467	142,783
4	頭と体の体操	定期	77,500	95,796	△18,296	75,000	98,652	△23,652	75,000	97,980	△22,980	63,000	90,693	△27,693	290,500	383,121	△92,621
5	女性健康	定期	240,000	152,908	87,092	240,000	152,476	87,524	240,000	152,980	87,020	182,400	131,034	51,366	902,400	589,398	313,002
6	卓球	定期	510,000	380,966	129,034	496,800	379,599	117,201	504,000	379,355	124,645	432,000	343,598	88,402	1,942,800	1,483,518	459,282
7	マイペース健康	定期	185,000	118,068	66,932	175,000	118,054	56,946	185,000	118,116	66,884	132,000	96,954	35,046	677,000	451,192	225,808
8	チャレンジ健康	定期	217,500	179,762	37,738	172,500	167,947	4,553	167,500	166,183	1,317	127,750	121,777	5,973	685,250	635,669	49,581
9	社交ダンス	定期	240,000	98,619	141,381	199,500	99,019	100,481	203,500	100,163	103,337	142,500	79,361	63,139	785,500	377,162	408,338
10	土曜ヨガ	定期	200,000	88,355	111,645	200,000	89,859	110,141	204,000	88,873	115,127	172,800	84,669	88,131	776,800	351,756	425,044
11	ジュニアフットサル	定期			0	136,000	94,168	41,832	183,000	128,440	54,560	115,500	81,350	34,150	434,500	303,958	130,542
12	テニス火曜①	定期			0	386,250	191,466	194,784	380,000	185,905	194,095	280,000	173,767	106,233	1,046,250	551,138	495,112
13	テニス火曜②	定期			0	390,000	189,779	200,221	340,000	183,880	156,120	310,000	183,961	126,039	1,040,000	557,620	482,380
14	テニス水曜①	定期			0	341,250	174,524	166,726	378,750	184,705	194,045	308,750	184,714	124,036	1,028,750	543,943	484,807
15	テニス水曜②	定期			0	341,250	173,915	167,335	240,000	177,344	62,656	220,000	172,246	47,754	801,250	523,505	277,745
16	初心者フラダンス	定期			0	242,800	139,259	103,541	219,600	134,971	84,629	162,400	132,201	30,199	624,800	406,431	218,369
17	親子体操(ひよこ)	定期			0	158,500	116,869	41,631	162,000	117,734	44,266	136,350	104,064	32,286	456,850	338,667	118,183
18	親子体操(にわとり)	定期			0	108,500	110,008	△1,508	104,650	112,880	△8,230	81,900	99,572	△17,672	295,050	322,460	△27,410
19	幼児体操(ばら)	定期			0	120,000	97,882	22,118	120,000	99,055	20,945	114,000	94,976	19,024	354,000	291,913	62,087
20	幼児体操(ゆり)	定期			0	120,000	98,020	21,980	120,000	99,409	20,591	114,000	95,426	18,574	354,000	292,855	61,145
21	アイアンキッズわんぱく隊	定期			0	150,000	130,472	19,528	153,000	129,728	23,272	85,800	91,968	△6,168	388,800	352,168	36,632
22	フィットネスヨガ	特別	124,800	74,475	50,325	100,400	63,816	36,584	94,800	62,480	32,320	69,200	51,616	17,584	389,200	252,387	136,813
23	火曜エアロビクス	特別	158,800	87,387	71,413	122,400	70,084	52,316	120,000	71,940	48,060	108,400	65,340	43,060	509,600	294,751	214,849
24	火曜パワーエアロビクス	特別	124,400	75,323	49,077	89,200	61,092	28,108	88,000	61,020	26,980	76,000	57,396	18,604	377,600	254,831	122,769
25	英語でリトミック	特別	76,000	58,979	17,021	91,500	68,248	23,252	38,200	72,464	△34,264	35,700	64,596	△28,896	241,400	264,287	△22,887
26	初めてのフィットネスヨガ	特別	133,600	87,275	46,325	108,800	85,216	23,584	102,800	74,408	28,392	93,200	70,952	22,248	438,400	317,851	120,549
27	リズムボクシング	特別	99,200	95,211	3,989	77,200	97,320	△20,120	76,800	89,572	△12,772	70,800	81,768	△10,968	324,000	363,871	△39,871
28	木曜エアロビクス	特別	110,000	80,859	29,141	102,400	83,832	18,568	86,800	72,172	14,628	84,000	69,560	14,440	383,200	306,423	76,777
29	金曜エアロビクス	特別	232,000	98,503	133,497	152,800	88,656	64,144	165,200	93,400	71,800	122,800	69,364	53,436	672,800	349,923	322,877
30	トータルフィットネス&コンディショニング	特別	180,400	85,407	94,993	192,000	82,008	109,992	204,000	82,728	121,272	136,400	62,020	74,380	712,800	312,163	400,637
31	ピラティス	特別	124,400	104,147	20,253	90,000	98,088	△8,088	102,400	98,832	3,568	79,600	74,572	5,028	396,400	375,639	20,761
32	エンジョイバレーボール	特別	106,500	95,499	11,001	124,000	96,168	27,832	108,000	85,376	22,624	61,500	62,547	△1,047	400,000	339,590	60,410
33	エンジョイフットサル	特別	242,000	180,426	61,574	262,000	179,320	82,680	236,000	157,840	78,160	232,500	193,887	38,613	972,500	711,473	261,027
34	エンジョイバスケットボール	特別	158,500	166,371	△7,871	195,000	168,240	26,760	179,000	149,280	29,720	161,000	157,571	3,429	693,500	641,462	52,038
35	エンジョイテニス	特別	128,700	107,907	20,793	100,800	58,784	42,016	90,000	78,656	11,344	66,600	43,968	22,632	386,100	289,315	96,785
36	サマーテニス	イベント			0	378,000	185,913	192,087			0			0	378,000	185,913	192,087
37	ママとベビーの体操教室	イベント			0	51,000	37,076	13,924	48,000	36,767	11,233			0	99,000	73,843	25,157
38	ジュニアバドミントン	イベント			0	216,000	146,816	69,184			0			0	216,000	146,816	69,184
39	夏の文化系(ミニベアリース)①	イベント			0	33,000	31,352	1,648			0			0	33,000	31,352	1,648
40	夏の文化系(ミニベアリース)②	イベント			0	37,500	34,574	2,926			0			0	37,500	34,574	2,926
41	夏の文化系(フラワーボット)③	イベント			0	42,000	37,796	4,204			0			0	42,000	37,796	4,204
42	夏の文化系(フラワーボット)④	イベント			0	31,500	30,278	1,222			0			0	31,500	30,278	1,222
43	冬の文化系(クリスマスブーケ)	イベント			0			0	38,500	41,509	△3,009			0	38,500	41,509	△3,009
44	冬の文化系(お正月飾り)	イベント			0			0	22,500	26,461	△3,961			0	22,500	26,461	△3,961
45	マリノスふれあいサッカー	イベント			0			0			0	129,000	78,600	50,400	129,000	78,600	50,400
46	スポレク	イベント			0	0	2,301	△2,301	40,000	164,840	△124,840			0	40,000	167,141	△127,141
	合 計		4,977,300	3,383,750	1,593,550	7,788,450	5,278,378	2,510,072	7,054,500	5,049,828	2,004,672	5,611,800	4,274,092	1,337,708	25,432,050	17,986,048	7,446,002

定期券 単価	販売枚数	合計

※1 定期、特別、イベント

※2 定期券とは、有効期間(1ヵ月)中に開催されている全ての特別教室に参加できる利用券



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>■原則として1日3回以上の日常点検を行い、異常事態の早期発見に努めた。設備等の小破損が認められた場合に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。特記事項は次の通り。</p> <p>●第1体育室等ガラス破損 (4/2・7/19・11/5)          フットサルの団体利用においてボール等が当たりガラスが破損するという事故が頻発した。          →それぞれ数日後に修繕実施          昨年度から引き続き発生している案件のため、当該箇所(駐輪場側)については強化ガラスへの改修を検討している。          →3月に改修実施</p> <p>●トレーニング室ガラス破損 (6/2)          床面に落としたバーベルプレートがガラスに当たって破損した。取り急ぎプレートの設置場所を変更する等の措置をとった。          →数日後に修繕実施</p> <p>●火災報知器作動 (4/17)          第1体育室天井裏の感知器が発報して火災報知器が作動した。急激な温度変化等による誤作動が原因と思われる。          →専門業者による現地調査の後復旧</p> <p>●駐車場発券機発券ボタン破損 (5/31)          巡回時に駐車場発券機の発券ボタンが破損しているのを確認した。破損原因等は不明。          →翌日に修繕実施</p> <p>●第1体育室消火器誤噴射 (6/9)          団体の利用中、連れてきていた子供が消火器に触れて倒したことで誤噴射。一時利用を中断し、清掃をして復旧。          →翌週に充填作業完了</p> <p>●火災報知器作動 (6/29)          女子更衣室の煙感知機が発報して火災報知器が作動。原因は不明であるが、おそらく経年劣化による誤作動と思われる。          →数日後に取替修繕実施</p> <p>●テニスコート手洗場排水管詰まり (7/23)          排水溝に水が溜まり、スムーズに排水されない不具合が発生した。クレーコートの土砂が原因と思われる。          →9月に配管の高圧洗浄実施。</p>

●ロビー排煙窓の不具合 (8/6)

点検での開放後に閉まらなくなるという不具合が発生したため、専門業者に現状調査等を依頼した。経年劣化が原因であり、復旧には設備全体の改修が必要である。

→平成 23 年度横浜市により改修予定。

●身障者用トイレ洗面台排水管破損 (8/18)

巡回時に排水管から水が漏れているのを確認した。経年劣化が進んでいたこともあり、何かが当たって破損したと思われる。

→職員による部品交換で原状回復

●第 1 体育室排煙窓の不具合 (8/27)

一部の排煙窓が開放後に閉まらなくなるという不具合が発生したため、専門業者による現状調査等を依頼した。経年劣化が原因で、その他の箇所についても不具合発生の可能性が有るとのことであった。

→当該箇所のみ 3 月に修繕実施。

●女子トイレ水洗機器の不具合 (9/7)

水が流れたまま止まらなくなるという不具合が発生し、設備点検業者に点検・調査を依頼した。フラッシュバルブの劣化が原因と判明した。

→即日修繕実施

●第 2 体育室壁破損 (11/5)

巡回時に壁面の一部が破損しているのを確認した。破損原因等は不明。

→修繕については現在検討中

●第 1 体育室及びロビー絨毯部漏水 (12/5)

集中豪雨により、不具合で密閉することのできない排煙窓から雨水が吹き込んだことが原因と思われる。

→第 1 体育室排煙窓については当該箇所のみ 3 月に修繕実施。

→平成 23 年度横浜市により改修予定

●男女トイレ不具合発生 (1/4)

休館日明けの点検により男女トイレの水が流れないという不具合を確認した。設備点検業者を点検・調査を依頼した。

→フラッシュバルブの水量調整により復旧

●第 1 体育室バレーボール用床金具破損 (1/18)

利用者からの申し出によりバレーボール用床金具の破損を確認した。破損原因は不明。取り急ぎ施設職員により応急処置を施すとともに、専門業者に修繕を依頼した。

→数日後に取替修繕実施

●事務室空調機不具合発生 (2/14)

事務室の空調機から温風が出ていないという不具合を発見した。専門業者に点検・調査を依頼した。室外機におけるコンプレッサーの経年劣化による故障が原因と判明。

→数日後に取替修繕実施

	<p>●観覧席座面部破損 (3/5) 大会にて観覧席を使用後、格納する際に座面部が破損しているのを施設職員が確認した。取り急ぎ施設職員による応急処置で対応した。 →次年度に修繕予定。</p> <p>●東日本大震災発生 (3/11) →大規模地震の発生に伴い、事務室に設置されている監視盤において警報ブザーが鳴動したため、設備機器の点検および館内と外周における巡回点検を実施した。各機器の不具合や壁面及び床タイルにおけるクラック等の異常はなし。</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> <p>●消耗部品等の随時交換</p> <p>●消防設備点検・電気工作物点検・自動ドア点検・空調機点検・トレーニング機器点検</p>																																												
(3) 修繕実施	<p>■主たる実施内容</p> <table border="1" data-bbox="541 981 1453 1727"> <tr> <td>4月</td> <td>第1体育室ガラス修繕</td> <td>12月</td> <td>第1体育室非常口誘導灯カバー修繕</td> </tr> <tr> <td>〃</td> <td>天井ボード張替修繕</td> <td>2月</td> <td>洗面台自動水栓改修工事</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>トレーニング室ガラス修繕</td> <td>3月</td> <td>非常用自家発電設備修繕</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>外階段すべり止め工事</td> <td>〃</td> <td>屋外掲示板ボード部修繕</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>体力相談室空調設備配管高圧洗浄</td> <td>〃</td> <td>第1体育室東側ガラス窓強化ガラス取替修繕</td> </tr> <tr> <td>〃</td> <td>テニスコート手洗場配管高圧洗浄</td> <td>〃</td> <td>ロビー冷水機取替修繕</td> </tr> <tr> <td>〃</td> <td>駐車場フェンスへの両開門扉設置</td> <td>〃</td> <td>トレーニング室空調設備取替修繕</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>屋上スロープ付近壁面クラック補修</td> <td>〃</td> <td>テニスコート仕切りネット修繕</td> </tr> <tr> <td>〃</td> <td>旗掲揚ポールワイヤー巻取り部修繕</td> <td>〃</td> <td>各室空調設備部品薬品洗浄</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>第1体育室放送室壁面(吸音ケミカル板修繕)</td> <td>〃</td> <td>第1及び第2体育室排煙窓修繕</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>第1体育室非常口出入口付近床面タイル修繕</td> <td>〃</td> <td>男女トイレベビーチェア等設置工事</td> </tr> </table> <p>※下記以外に職員が多目的トイレの配管交換をするなど小破修繕を実施した。</p>	4月	第1体育室ガラス修繕	12月	第1体育室非常口誘導灯カバー修繕	〃	天井ボード張替修繕	2月	洗面台自動水栓改修工事	6月	トレーニング室ガラス修繕	3月	非常用自家発電設備修繕	8月	外階段すべり止め工事	〃	屋外掲示板ボード部修繕	9月	体力相談室空調設備配管高圧洗浄	〃	第1体育室東側ガラス窓強化ガラス取替修繕	〃	テニスコート手洗場配管高圧洗浄	〃	ロビー冷水機取替修繕	〃	駐車場フェンスへの両開門扉設置	〃	トレーニング室空調設備取替修繕	10月	屋上スロープ付近壁面クラック補修	〃	テニスコート仕切りネット修繕	〃	旗掲揚ポールワイヤー巻取り部修繕	〃	各室空調設備部品薬品洗浄	11月	第1体育室放送室壁面(吸音ケミカル板修繕)	〃	第1及び第2体育室排煙窓修繕	12月	第1体育室非常口出入口付近床面タイル修繕	〃	男女トイレベビーチェア等設置工事
4月	第1体育室ガラス修繕	12月	第1体育室非常口誘導灯カバー修繕																																										
〃	天井ボード張替修繕	2月	洗面台自動水栓改修工事																																										
6月	トレーニング室ガラス修繕	3月	非常用自家発電設備修繕																																										
8月	外階段すべり止め工事	〃	屋外掲示板ボード部修繕																																										
9月	体力相談室空調設備配管高圧洗浄	〃	第1体育室東側ガラス窓強化ガラス取替修繕																																										
〃	テニスコート手洗場配管高圧洗浄	〃	ロビー冷水機取替修繕																																										
〃	駐車場フェンスへの両開門扉設置	〃	トレーニング室空調設備取替修繕																																										
10月	屋上スロープ付近壁面クラック補修	〃	テニスコート仕切りネット修繕																																										
〃	旗掲揚ポールワイヤー巻取り部修繕	〃	各室空調設備部品薬品洗浄																																										
11月	第1体育室放送室壁面(吸音ケミカル板修繕)	〃	第1及び第2体育室排煙窓修繕																																										
12月	第1体育室非常口出入口付近床面タイル修繕	〃	男女トイレベビーチェア等設置工事																																										
(4) その他	<p>■横浜市営繕計画への協力を随時行い、必要に応じて見積額等を提示した。</p>																																												

## 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 ■1日に6回、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。 ■年間を通じて施行のうえでの問題はない。 ■体育館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清掃だけでなく、毎日職員によるモップ清掃も実施した。昨年度に引き続きモップ交換を月2回の頻度で行った。 ■各室入口のマット等に関し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。
(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。 ■施行上の問題はなく、順調に遂行した。 ■各フロアの剥離、ワックスがけ、窓ふき、換気扇・ガラリ清掃、排水溝清掃、シャワー室清掃、ネズミ・害虫等防除などを順次実施した。 ■今後の課題として、除去しにくくなっている経年的な汚損についての対応を行っていきたい。
(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。 ■ゴミの散乱等が目立つので、クリーンな環境を保つとともに側溝などの機能を阻害しないように注意した。 ■テニスコートについては、ローラーによる整地を欠かさず行い、問題なく維持されている。
(2) 植栽剪定委託	■5月・7月・9・10月に、樹木管理委託業者による植栽の剪定等を実施した。 ■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。 ■害虫などによる植栽への被害は見られず、適正に管理できている。
(3) その他	■施設の美化に努め、クリーンな施設づくりに努めた。

### 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」をもとに、配置職員(アルバイトスタッフ含む)の共通認識を図り、日ごろ型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・日常清掃と合わせて巡回警備を実施し、安全な施設管理を心掛けた。</p> <p>■AEDを引き続き設置し、緊急事態に備えた。</p> <p>■職員が利用者に対し、積極的な言葉かけを実施することで、不審者の侵入防止に努めた。</p> <p>■引き続き、事件事故が発生した場合に備えて適切に対応できるように確認・訓練を反復していく。</p> <p>■12月に偽造紙幣行使被疑事件が発生した。ただちに警察署に通報し、実況見分が行われた。また、後日防犯カメラの画像を提出する等、容疑者を特定するための捜査に協力した。職員及びスタッフには、これまで以上に紙幣の確認や取扱いに注意するよう促した。</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、機械警備発報時には、警備会社の管制システムを通して、警備員の出勤や当体育協会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>■台風や大規模地震など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。</p> <p>■閉館後や休館日の災害対応については、職員及び事務局職員などが当館に急行し、状況の把握をするとともに、一時避難者を受け入れる態勢を常に準備していた。</p> <p>■いつ、何時いかなる事故が起きても職員が冷静に対応できるよう、昨年度に引き続き防災訓練を実施したが、昨年度から実施している避難経路の説明を平成22年度も行った。</p> <p>■3月11日に発生した東日本大震災においては、利用者の誘導等の冷静に対処することができた。また、施設は地震発生後に臨時休館となっていたが、その地震の影響により各交通機関がすべて運休となったため、区役所からの要請により19時30分から翌日10時まで帰宅困難者(約700名)を受け入れる避難所として対応した。</p>
(4) その他	特になし。

## 利用状況分析報告書

項目	内容
目標	総利用者数 279,000人 スポーツ教室延べ利用者数 67,700人 利用料金収入 32,825,000円
評価	結果 総利用者数 263,277人 (対目標値 94.36%) スポーツ教室延べ利用者数 50,466人 (対目標値 74.54%) 利用料金収入 31,810,675円 (対目標値 96.91%)  <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数及び利用料金収入については、3月に発生した東日本大震災に伴う臨時休館や開館時間短縮等の影響により、それぞれ目標値及び前年度を下回る結果となった。スポーツ教室延べ参加者数についても、3月の中旬以降の教室がすべて開催中止となった影響により、目標値に対して約25ポイント下回る結果となったものの、前年度を約4ポイント上回る人数は確保することができた。</li> <li>・稼働率について、第1体育室・第3体育室・テニスコートは年間平均がほぼ前年度並みであった。各月で見ると第3体育室・テニスコートはかなりばらつきがあるものの、第1体育室に関しては上半期の好調が下半期で維持できなかったことで前年度と同様の結果になった。4月と10月を除く各月で過去5年間での最高値を記録し、年間平均も約8ポイント上回った。</li> <li>・個人利用については、卓球が前年度の年間利用者数を約8ポイント下回ったものの、トレーニング室・バドミントンはそれぞれ約2ポイント上回り、好調であった。</li> <li>・その他、教室事業収入は約8ポイント、駐車場収入は約3ポイント、自主事業収入は約6ポイントとそれぞれ目標値を下回り、東日本大震災に伴う臨時休館や開館時間短縮等の影響を受ける結果となった。</li> </ul>
対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、各体育室等の稼働率をできる限り高い数値に引き上げていきたい。</li> <li>・トレーニング室の利用者数が機器のリニューアル等で約3年前から前年度同期値を上回って好調を維持しているため、様々な広報媒体における周知・PRをさらに強化するとともに、アシスタント指導員の資質向上を図ることにより、さらにお客様の満足度を向上していきたい。</li> <li>・教室については、第2期指定管理から教室数が倍近くに増えるため、引き続き周知・PR強化等により申込者率の向上を目指していきたい。より多くの方に教室に参加していただくために、申込状況やお客様の声を反映して、適宜教室内容の変更や新規教室の創設を実施していきたい。</li> <li>・施設的环境整備（修繕等）については、開設から26年が経過して施設の老朽化も進んでいることから、第1期指定管理期間において着手できなかった案件を今一度精査した上でより優先度の高いものから計画的に取り組み、さらにアメニティーの向上が図れるように努めたい。</li> </ul>

# 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：港北スポーツセンター

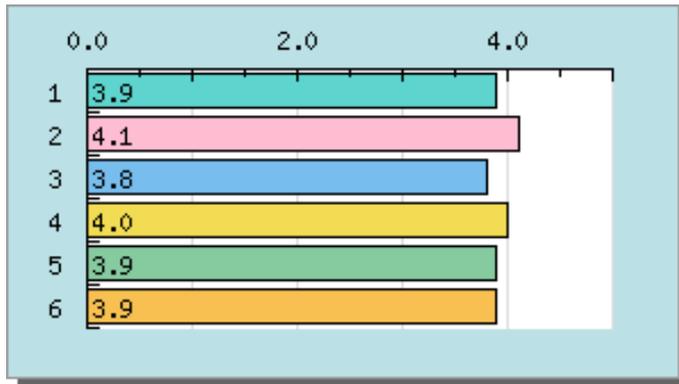
page:1

横浜市港北スポーツセンター（期間：2010年4月1日～2011年3月31日）

## 総合評価

現在の横浜市港北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	809人
本施設の平均満足度(総合評価)	3.9
同一施設分類における 最高平均満足度(総合評価) / 施設名	4.7/東大和市体育施設 4.7/立川市柴崎市民体育館



内容	平均満足度
1.総合	3.9
2.接客対応	4.1
3.施設・設備	3.8
4.教室・プログラム	4.0
5.サービス施設	3.9
6.利用規定	3.9

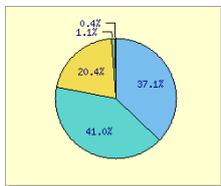
## 横浜市港北スポーツセンター（期間：2010年4月1日～2011年3月31日）

### 満足度

#### 施設管理に対する満足度（現在の評価者：809人）

##### 1. 接客対応

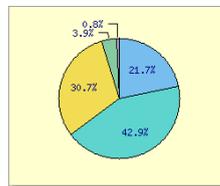
・接客対応への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
とてもよい	37.1%	291名
よい	41.0%	322名
ふつう	20.4%	160名
あまりよくない	1.1%	9名
わるい	0.4%	3名

##### 2. 施設・設備

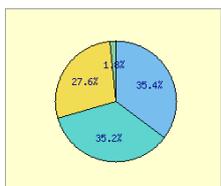
・施設・設備への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
とてもよい	21.7%	167名
よい	42.9%	330名
ふつう	30.7%	236名
あまりよくない	3.9%	30名
わるい	0.8%	6名

##### 3. 教室・プログラム

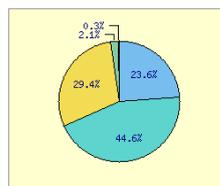
・教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
とてもよい	35.4%	140名
よい	35.2%	139名
ふつう	27.6%	109名
あまりよくない	1.8%	7名
わるい	0.0%	名

##### 4. サービス施設

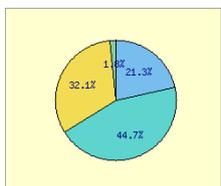
・サービス施設への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
とてもよい	23.6%	176名
よい	44.6%	332名
ふつう	29.4%	219名
あまりよくない	2.1%	16名
わるい	0.3%	2名

##### 5. 利用規定

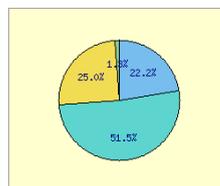
・利用規定への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
とてもよい	21.3%	162名
よい	44.7%	340名
ふつう	32.1%	244名
あまりよくない	1.8%	14名
わるい	0.0%	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	22.2%	167名
よい	51.5%	387名
ふつう	25.0%	188名
あまりよくない	1.3%	10名
わるい	0.0%	名

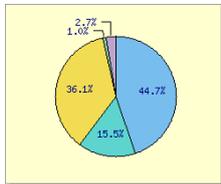
横浜市港北スポーツセンター（期間：2010年4月1日～2011年3月31日）

利用状況

施設管理の利用状況（現在の評価者：809人）

1. 今日の利用目的

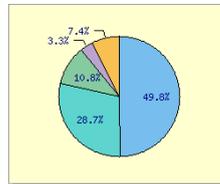
・今日の利用目的は？



内容	平均満足度	人数
個人でのスポーツ利用	44.7%	362名
団体でのスポーツ利用（試合・大会含む）	15.5%	125名
教室・プログラムへの参加	36.1%	292名
その他（自由回答）	1.0%	8名
未回答	2.7%	22名

2. 今日の利用施設

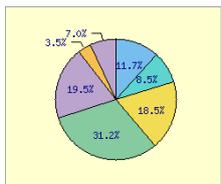
・今日の利用施設は？



内容	平均満足度	人数
体育室・アリーナ	49.8%	403名
トレーニング室	28.7%	232名
プール	0.0%	0名
グラウンド・コート	10.8%	87名
その他（自由回答）	3.3%	27名
未回答	7.4%	60名

3. 利用頻度

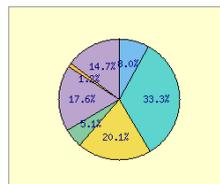
・施設の利用頻度は？



内容	平均満足度	人数
年2,3回程度	11.7%	95名
2ヶ月に1回程度	8.5%	69名
月2,3回程度	18.5%	150名
週1回程度	31.1%	252名
週2回以上	19.5%	158名
初めて	3.5%	28名
未回答	7.0%	57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	8.0%	65名
施設・設備	33.3%	269名
教室・プログラム	20.1%	163名
サービス施設（売店・飲食施設・駐車場など）	5.1%	41名
利用規定（利用料金・開館時間・予約方法など）	17.6%	142名
その他	1.2%	10名
未回答	14.7%	119名

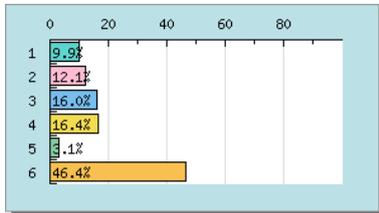
## 横浜市港北スポーツセンター（期間：2010年4月1日～2011年3月31日）

## 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：809人）

## 1. 接客対応について改善すべき点

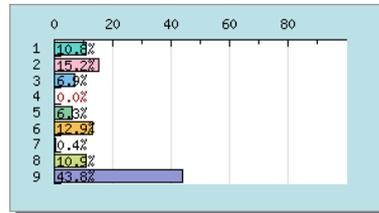
・接客対応について改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 受付・スタッフの対応・態度	9.9%	80名
2. 受付・スタッフの専門性	12.1%	98名
3. 利用者要望への対応・態度	16.0%	129名
4. 施設情報の提供	16.4%	133名
5. その他（自由回答）	3.1%	25名
6. 未回答	46.4%	375名

## 2. スポーツ施設・設備について改善すべき点

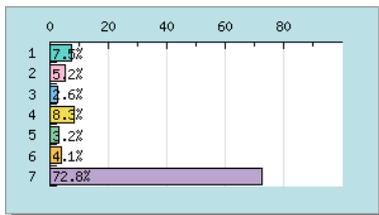
・スポーツ施設・設備について改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. トイレの清掃状況	10.8%	87名
2. シャワー室・更衣室の清掃状況	15.2%	123名
3. 体育室、アリーナ等の清掃状況	6.9%	56名
4. プールサイドの清掃状況	0.0%	0名
5. グランド・コート等の清掃・整備	6.3%	51名
6. 貸出用具やトレーニング機器の	12.9%	104名
7. プールの水質・水温・空調	0.4%	3名
8. その他（自由回答）	10.9%	88名
9. 未回答	43.8%	354名

## 3. 教室・プログラムについて改善すべき点

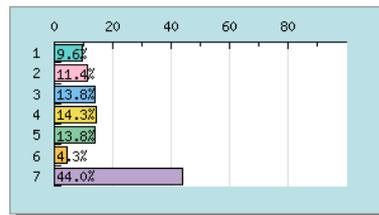
・教室・プログラムについて改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 開催時間帯	7.5%	61名
2. 教室の内容	5.2%	42名
3. 教室指導者の対応・態度	2.6%	21名
4. 参加料金	8.3%	67名
5. 初回利用時の案内	3.2%	26名
6. その他（自由回答）	4.1%	33名
7. 未回答	72.8%	589名

## 4. サービス施設について改善すべき点

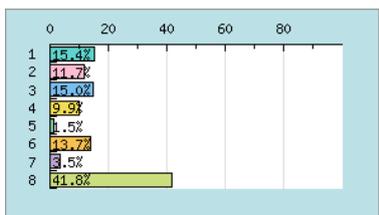
・サービス施設について改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 自動販売機	9.6%	78名
2. 売店	11.4%	92名
3. 飲食施設	13.8%	112名
4. 駐車場・駐輪場	14.3%	116名
5. 掲示板・照明	13.8%	112名
6. その他（自由回答）	4.3%	35名
7. 未回答	44.0%	356名

## 5. 利用規定について改善すべき点

・利用規定について改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 利用料金	15.4%	125名
2. 利用料金の割引・減免条件	11.7%	95名
3. 予約受付方法	15.0%	121名
4. 開館時間・閉館時間	9.9%	80名
5. 閉館日	1.5%	12名
6. 駐車場の料金や利用条件	13.7%	111名
7. その他（自由回答）	3.5%	28名
8. 未回答	41.8%	338名