

平成26年度
新宿区立公園内運動施設指定管理者の
管理業務に係る事業評価報告書

平成27年9月

新宿区立生涯学習施設指定管理者評価委員会

目 次

第1 事業評価の目的	1
------------	---

第2 評価の概要	2
----------	---

第3 施設の概要	4
----------	---

第4 評価結果	6
---------	---

◎参考資料

1 新宿区立生涯学習施設の指定管理者の管理業務に係わる 事業評価に関する要綱	7
2 施設の利用・収支状況	9
3 利用者アンケート結果	

第1 事業評価の目的

新宿区では、区民にスポーツ活動等の場を提供するとともに、これらの活動を行う団体を育成し、支援することにより、区民とともにスポーツ活動等の振興を図るための施設として「新宿区立公園内運動施設」（以下、「運動施設」という。）を運営しています。

区では、公園内運動施設の管理運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、非公募により指定管理者に指定された「財団法人新宿区生涯学習財団」が、平成18年度から平成21年度まで管理運営業務を行いました。また平成22年4月1日付で、財団名称が「財団法人新宿区生涯学習財団」から「公益財団法人新宿未来創造財団」に変更となったため、平成22年度の第2期目について、非公募で「公益財団法人新宿未来創造財団」が指定され、管理運営業務を行っています。第2期目の指定期間は平成22年度の1年間です。平成23年度からの第3期目も非公募により「公益財団法人新宿未来創造財団」が指定され、管理運営業務を行っています。指定管理者が行う管理運営業務の具体的な内容は、第1期目と同様に、区と指定管理者が締結する協定書やこれに付随する仕様書、指定管理者が作成した事業計画書で定めています。

区では、指定管理者の管理運営業務が協定書の定めに従い適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿って運営され、施設利用者へのサービスの向上がなされたかを検証するため、毎年度終了後指定管理者の管理業務に係る事業評価を実施することとしています。

事業評価は、公正を期すために第三者の目でチェックを行い、評価結果については、今後の管理運営業務に反映させ、よりよいサービスを提供するため、指定管理者にも通知することとしています。

第2 評価の概要

評価は、「新宿区立生涯学習施設の指定管理者の管理業務に係わる事業評価に関する要綱」に基づき行いました。

1 評価者

新宿区立生涯学習施設指定管理者評価委員会

2 評価委員会の構成

5名（全て外部委員）

所属・役職	氏名	備考
筑波大学大学院 人間総合科学研究科体育系教授	柳沢 和雄	委員長（互選による）
公認会計士	阿部 かおり	
新宿区レクリエーション協会 事務局長	金子 和子	
新宿区体育協会副会長	福本 敏正	
新宿区体育協会理事長	夏山 明	

3 評価期間

平成26年4月1日～平成27年3月31日

4 評価委員会の内容

(1) 日時 平成27年7月16日(木) 10時30分 ～ 16時30分

(2) 会場 新宿コズミックセンター 5階 大研修室

(3) 内容

ア 施設視察（落合中央公園野球場・庭球場）

イ 指定管理者の評価について

（指定管理者事業説明、質疑応答及び各委員項目評価）

ウ 指定管理者の事業評価まとめ

エ 評価報告書について

5 評価項目

- (1) 施設の運営に関すること
- (2) 利用に関すること
- (3) 施設・設備の管理に関すること
- (4) 管理運営経費に関すること
- (5) 事業に関すること

6 評価対象

- (1) 平成26年度事業実施状況報告書
- (2) 事業計画書
- (3) 指定管理者からの説明及び質疑応答

7 評価方法

(1) 評価手法

指定管理者からの事業報告及び質疑応答を経て、各委員が評価項目ごとに個別評価及び総合評価を行いました。その後、意見交換を行い、各委員の総合評価の平均値により全体評価を決定しました。

(2) 評価基準

評価基準は次のとおり4段階評価で行いました。

- 4： 優良
- 3： 良
- 2： 妥当（必要事項はクリア）
- 1： 課題あり

第3 施設の概要

1 指定管理者

公益財団法人 新宿未来創造財団

2 指定管理期間

平成23年4月1日～平成28年3月31日

3 施設内容

施設の名称	西戸山公園野球場
所在地	新宿区百人町四丁目1番
施設の概要	1面 全面人工芝 ナイター照明 ・面積 7,902㎡ ・開設年 昭和28年

施設の名称	落合中央公園野球場
所在地	新宿区上落合一丁目2番
施設の概要	1面 全面人工芝 ナイター照明 ・面積 7,506㎡ ・開設年 昭和47年

施設の名称	西落合公園少年野球場
所在地	新宿区西落合二丁目19番
施設の概要	1面 クレー ・面積 5,304㎡ ・開設年 昭和42年

施設の名称	落合中央公園庭球場
所在地	新宿区上落合一丁目2番
施設の概要	1面 全面人工芝 ・面積 934㎡ ・開設年 昭和47年

施設の名称	甘泉園公園庭球場
所在地	新宿区西早稲田三丁目5番
施設の概要	2面 全面人工芝 ・面積 1,535㎡ ・開設年 昭和40年

施設の名	西落合公園庭球場
所在地	新宿区西落合二丁目19番
施設の概要	2面 全面人工芝 ・面積 1,578㎡ ・開設年 昭和44年

施設の名	妙正寺川公園運動広場
所在地	中野区松が丘一丁目33番
施設の概要	1面 クレー ・面積 9,594㎡ ・開設年 平成9年

4 管理運営業務

- (1) 運動施設の利用に関する業務
- (2) スポーツ活動及びレクリエーション活動を行う団体の育成、支援及び連携に関する業務
- (3) 条例第18条に規定する団体登録、条例第19条に規定する利用の承認、条例第20条に規定する利用の不承認及び条例第21条に規定する利用承認の取消し等に関する業務
- (6) 条例第24条に規定する利用料金の納入、条例第26条に規定する利用料金の減免及び条例第27条に規定する利用料金の返還に関する業務
- (7) 運動施設の施設、付帯設備その他の設備の維持管理に関する業務
- (8) その他運動施設の管理に関し、新宿区が必要と認める業務

第4 評価結果

評価委員による全体評価

		A	B	C	D	E	合計	平均
個別評価	1 施設の運営に関すること	3	3	3	4	4	17	3.4
	2 利用に関すること	4	3	3	4	4	18	3.6
	3 施設・設備の管理に関すること	3	2	3	3	4	15	3.0
	4 管理運営経費に関すること	3	3	3	4	4	17	3.4
	5 事業に関すること	3	2	3	4	3	15	3.0
総合評価		3	3	3	4	4	17	3.4
全体評価		3 (良)						

注) 全体評価は、各評価委員による「総合評価」の平均値により、次のとおりとする。

総合評価の平均値が、 3.5 以上 の場合 : 4 (優良)
 2.5 以上 3.5 未満 の場合 : 3 (良)
 1.5 以上 2.5 未満 の場合 : 2 (妥当【必要事項はクリア】)
 1.0 以上 1.5 未満 の場合 : 1 (課題あり)

1 各項目に対する個別評価

(1) 施設の運営に関わること

施設の運営をする上で重要な「利用率・稼働率」「職員体制・教育」「緊急時の対応」「区との連絡調整」等について評価しました。

[評価結果] (平均3.4点)

- ・目標を上回る利用者数を達成したことは評価できます。
- ・呼吸停止状態の利用者へのAEDを使用した適切な対応は評価できます。

(2) 利用に関すること

「利用手続き」「利用者サービスの向上」「利用者への対応・接客」「利用者要望の把握・対応」等利用者に配慮したサービスが適切に行われているかについて評価しました。

[評価結果] (平均3.6点)

- ・冬季の営業時間延長の実施については評価できます。
- ・利用者懇談会は、体育協会加盟団体だけではなく、対象を広げニーズを把握してください。
- ・早朝利用の鍵の受取り及び返却をコズミックまで行くことになっているが、早朝時間も管理人を常駐させて利用者の安全と利便性を大切にして欲しいです。

(3) 施設・設備の管理に関すること

施設や設備の管理をする上で重要な「施設・設備管理」「備品管理」「省エネルギーへの取組」等について評価しました。

[評価結果] (平均3.0点)

- ・日常的に修繕を行っていることは評価できます。

(4) 管理運営経費に関すること

管理運営に係る経費について、適正な会計管理を行っているか、また目標とする利用収入・収益率の達成について評価しました。

[評価結果] (平均3.4点)

- ・利用料収入の達成率、124%は評価できます。

(5) 事業に関すること

事業について、事業計画や施設の設置目的に照らし合わせ、事業の実施内容及びその効果について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.0点）

- ・指定管理者として野球教室等利用者増への取り組みを、継続的に行っていることを評価します。

2 全体評価（総合評価平均3.4点）

総合的に判断して、施設の管理運営業務は概ね良好に行われたと考えられます。

冬期の営業時間延長を実施するなど、利便性向上につながるような運営を行っており、高く評価できます。

しかし、早朝利用時に管理人不在の時間があるため、安全面で不安があり、また、鍵を前日までにコズミックスポーツセンターへ取りに行き、返却もコズミックセンターへとあり、利用者の安全と利便性を考える必要があります。

新宿区立生涯学習施設の指定管理者の 管理業務に係わる事業評価に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、生涯学習施設の指定管理者が実施した管理業務に係る事業を評価するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

(評価委員会の設置)

第2条 区長は、指定管理者が行う生涯学習施設に関する評価(以下「評価」という。)を行うため、生涯学習施設指定管理者評価委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会は次の施設の評価を行う。

- (1) 新宿区立新宿スポーツセンター
- (2) 新宿区立新宿コズミックスポーツセンター
- (3) 新宿区立大久保スポーツプラザ
- (4) 新宿区立公園内運動施設
- (5) 新宿区立生涯学習館

3 委員会は年度ごとに設置し、前項の評価の終了をもって廃止する。

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる職にある者につき、区長が委嘱し、又は任命する委員5名をもって組織する。

- (1) 外部有識者 3名
- (2) 内部委員 2名

2 ただし、指定期間最終年(4年目の事業評価)の平成27年度においては、前項第2号の内部委員全員を、外部委員に替えることができる。

3 委員会に委員長を置き、委員長は委員の互選により定める。

4 委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

5 委員長に事故あるときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、委嘱した日又は任命した日から評価の終了の日までとする。

(委員会の開催)

第5条 委員会は、委員長が招集する。

2 委員会は、過半数以上の委員の出席がなければ、委員会を開くことができない。

3 委員会が必要と認めた場合は、委員以外の者を委員会に出席させることができる。

(評価)

第6条 委員会は、指定管理者が提出した事業実施報告書その他委員会が必要と認める書類について、別に定める評価の基準により、評価を行うものとする。

- 2 前項の評価の内容は、前年度に係る次に掲げる事項とする。
- (1) 施設の管理業務に関すること。
 - (2) 施設の運営方法に関すること。
 - (3) 管理経費の収支状況に関すること。
 - (4) その他委員会が必要と認める事項。
- 3 委員会は、第1項の評価を行う際、必要に応じて、当該指定管理者から聞き取り調査等を行うことができる。

(委員会の庶務)

第7条 委員会の庶務は、地域文化部生涯学習コミュニティ課が処理する。

(補則)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

附 則 (平成21年6月16日地域文化部長決定)

この要綱は、平成21年6月16日から施行する。

附 則 (平成26年6月2日地域文化部長決定)

この要綱は、平成26年6月2日から施行する。

附 則 (平成27年5月21日地域文化部長決定)

この要綱は、平成27年5月21日から施行する。

施設の利用・収支状況

(1)施設の利用状況

施設名	平成26年度			平成25年度		
	人数	貸切 利用件数	利用率	人数	貸切 利用件数	利用率
西戸山公園野球場	48,602	1,678	76.1%	50,810	1,668	78.5%
落合中央公園野球場	52,788	1,588	69.7%	42,811	1,415	63.5%
西落合公園少年野球場	20,355	584	39.1%	23,346	580	40.6%
甘泉園公園庭球場	13,678	2,590	96.0%	13,933	2,565	95.0%
西落合公園庭球場	14,464	2,584	93.5%	13,793	2,559	92.9%
落合中央公園庭球場	8,047	1,904	92.2%	8,290	1,908	91.5%
妙正寺川公園運動広場	12,333	389	61.5%	11,579	386	61.3%
合計	170,267	11,317	80.1%	164,562	11,081	79.4%

(2)収支状況

① 収入

項目	平成26年度	平成25年度
	金額 (円)	金額 (円)
利用料金収入	32,392,860	30,959,970
協定事業収入	1,202,144	1,101,262
指定管理料等収入	29,746,000	31,459,000
自主財源投入	0	0
収入合計	63,341,004	63,520,232

② 支出

項目	平成26年度	平成25年度
	金額 (円)	金額 (円)
人件費	26,576,933	27,933,511
会議費	0	0
通信運搬費	689,247	627,499
消耗品費	1,197,406	2,185,666
修繕費	3,762,215	5,566,155
印刷製本費	108,000	53,500
燃料費	32,891	36,389
光熱水費	8,486,373	8,286,395
使用料及び賃借料	0	0
保険料	157,583	79,840
諸謝金	0	0
租税公課	2,451,667	1,410,412
支払負担金	0	0
委託費	3,002,454	4,091,928
支払手数料	6,934	6,760
固定資産取得費	0	0
支出合計	46,471,703	50,278,055

自主財源からの支出

	平成26年度	平成25年度
	修繕費	0
支出合計	0	0
総支出	46,471,703	50,278,055

平成 26 年度 施設利用者アンケート

◇屋外施設

西戸山公園野球場

落合中央公園野球場・庭球場

甘泉園公園庭球場

西落合公園庭球場・少年野球場

平成 26 年 9 月 1 日～30 日実施

アンケート実施の趣旨

- ①屋外施設について、どのような方にどのようにご利用いただいているかを把握する。
- ②収集した情報を用いてご利用者のニーズを分析し、当財団が今後行うべき管理運営の方針を定めるための重要な参考資料とする。

実施方法

- ①期間：平成 26 年 9 月 1 日～9 月 30 日
- ②方法：貸切でご利用のお客様へ受付時に手渡し。

集計について

	配布枚数	回収枚数	有効回答数	回収率
屋外施設合計	460	394	393	85%
西戸山公園	88	55	54	61%
落合中央公園	150	128	128	85%
甘泉園公園	91	89	89	98%
西落合公園	131	122	122	93%

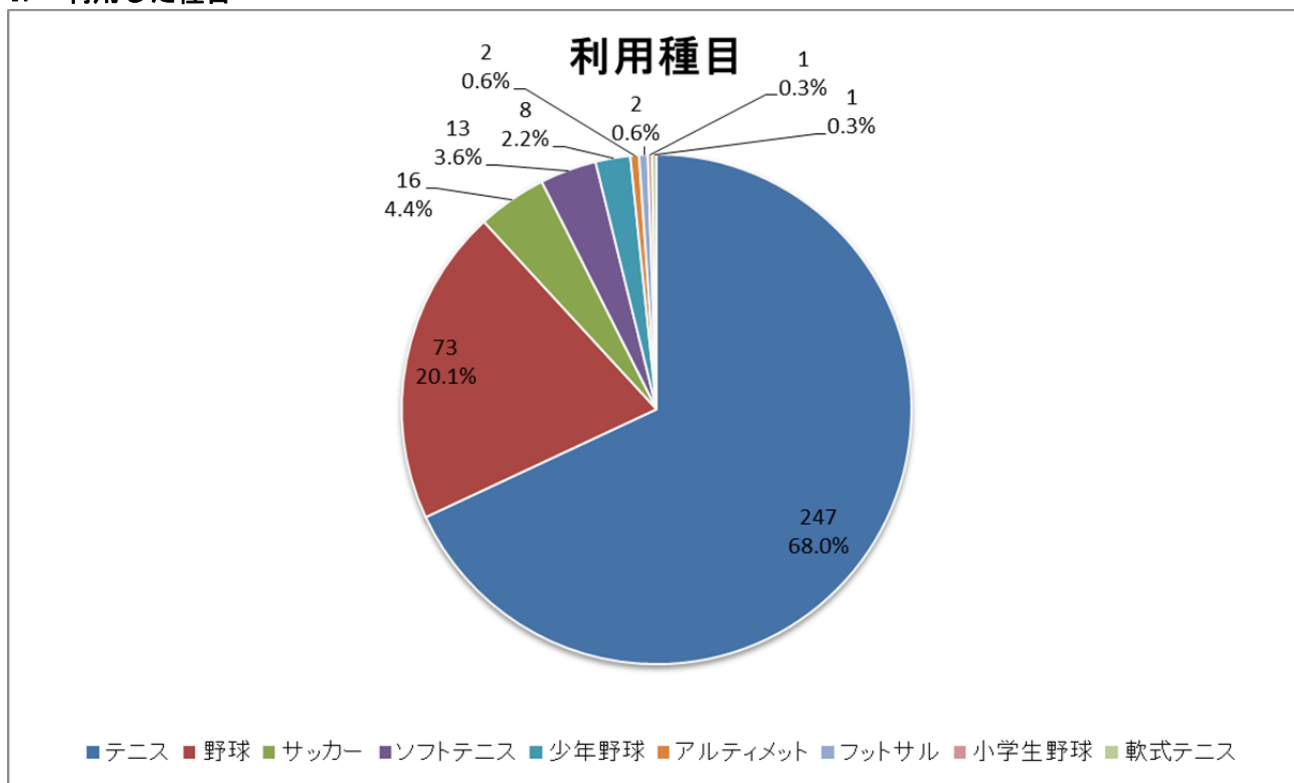
※大久保スポーツプラザテニスコートは「屋内施設」に集計されています。

※回収率 = 有効回答数 ÷ 配布枚数

※回収した記入済みアンケートのうち、重要度または満足度評価欄を記入いただいているものを有効回答とし、記入されていないものは無効回答とします。無効回答は数値の集計や回収率には反映しませんが、自由回答欄への記入があったものに関しては、その内容を自由回答の項目に反映します。

◇屋外施設総合 回答数：393

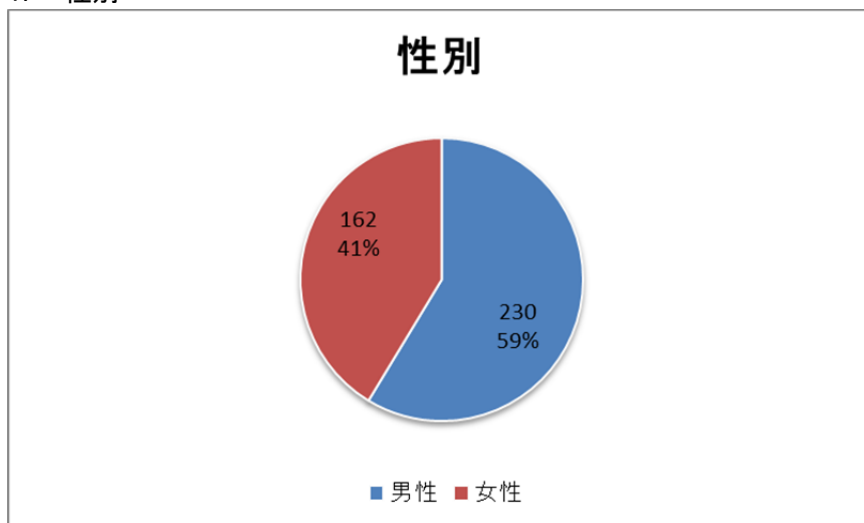
I. 利用した種目



テニス	247	アルティメット	2
野球	73	フットサル	2
サッカー	16	小学生野球	1
ソフトテニス	13	軟式テニス	1
少年野球	8	無回答	30
		総計	393

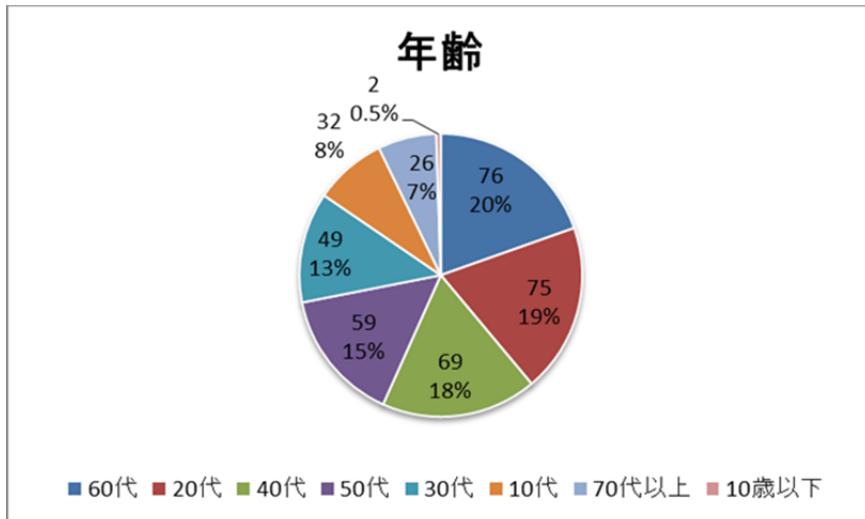
II. お客様に関する項目

1. 性別



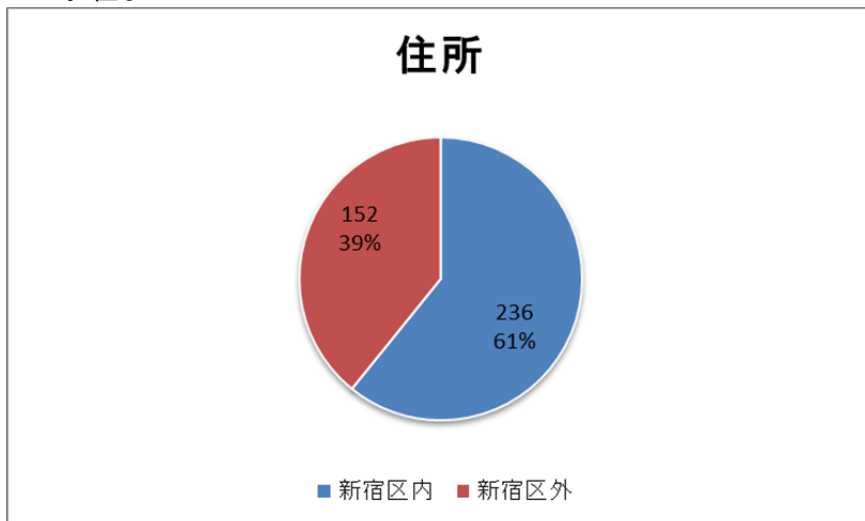
性別		
1	男性	230
2	女性	162
3	無回答	0

2. 年齢



年齢		
1	60代	76
2	20代	75
3	40代	69
4	50代	59
5	30代	49
6	10代	32
7	70代以上	26
8	10歳以下	2
9	無回答	5

3. お住まい

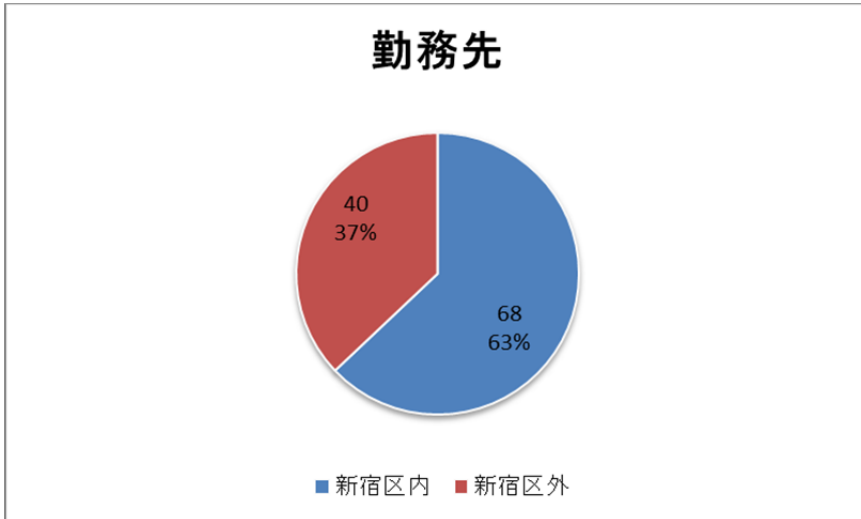


お住まい		
1	新宿区内	236
2	新宿区外	152
3	無回答	5

また、記入して頂いた郵便番号から下表のとおり住所を集計しました。

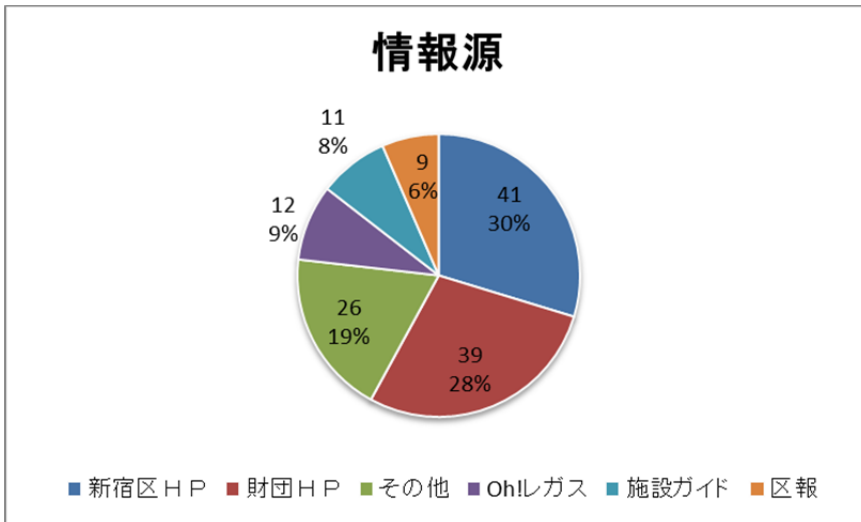
東京都		98	千葉県		4
新宿区	30	港区	2	船橋市	1
中野区	17	中央区	1	習志野市	1
杉並区	8	大田区	1	佐倉市	1
豊島区	7	小平市	1	市川市	1
練馬区	6	日野市	1	埼玉県	3
板橋区	4	目黒区	1	新座市	1
品川区	3	清瀬市	1	和光市	1
渋谷区	3	小金井市	1	秩父市	1
世田谷区	3	西東京市	1	神奈川県	2
三鷹市	2	多摩市	1	横浜市鶴見区	1
八王子市	2			伊勢原市	1
立川市	2			総計	107

4. 勤務先



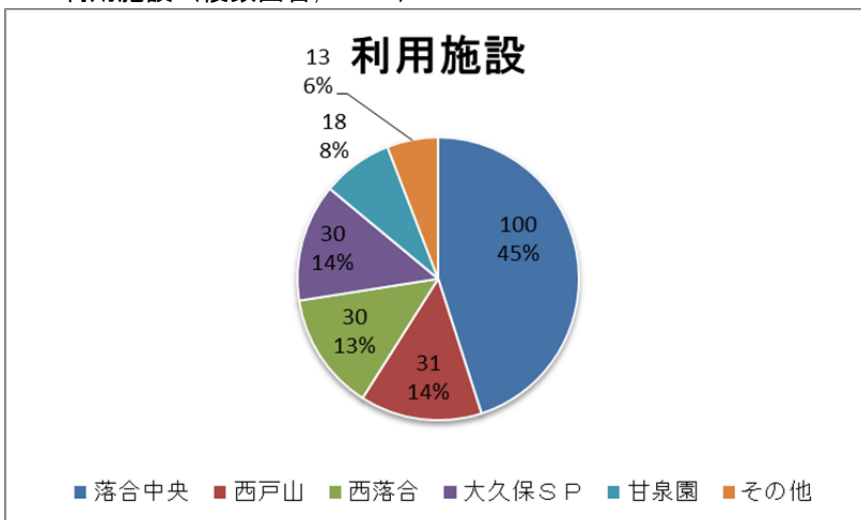
勤務先	
1 新宿区内	68
2 新宿区外	40
3 無回答	20

5. 情報源 (複数回答, N=455)



情報源	
1 新宿区HP	41
2 財団HP	39
3 その他	26
4 Oh!レガス	12
5 施設ガイド	11
6 区報	9
7 無回答	11

6. 利用施設 (複数回答, N=636)



利用施設	
1 落合中央	100
2 西戸山	31
3 西落合	30
4 大久保SP	30
5 甘泉園	18
6 その他	13
7 無回答	4

III. 満足度に関する項目

1. 重要度と満足度

11 項目について満足度（5 段階）と重要度（3 段階）でそれぞれ評価していただき、さらに全体的な満足度を 5 段階で評価して頂きました。

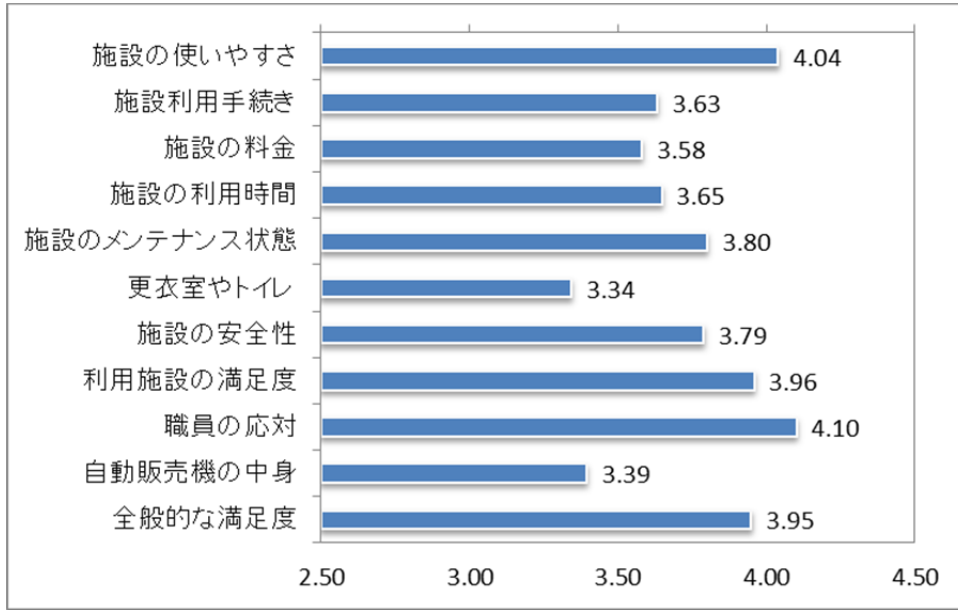
	重要度					満足度						
	とても重要	ふつう	重要でない	無回答	重要度	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満	無回答	満足度
①使いやすさ	301 76.6%	80 20.4%	1 0.3%	11 2.8%	2.79	121 30.8%	165 42.0%	86 21.9%	4 1.0%	4 1.0%	13 3.3%	4.04
②手続き容易さ	209 53.2%	161 41.0%	8 2.0%	15 3.8%	2.53	76 19.3%	112 28.5%	174 44.3%	12 3.1%	6 1.5%	13 3.3%	3.63
③料金	235 59.8%	139 35.4%	4 1.0%	15 3.8%	2.61	74 18.8%	110 28.0%	167 42.5%	23 5.9%	7 1.8%	12 3.1%	3.58
④利用時間	224 57.0%	153 38.9%	2 0.5%	14 3.6%	2.59	71 18.1%	124 31.6%	165 42.0%	15 3.8%	3 0.8%	15 3.8%	3.65
⑤施設メンテナンス	272 69.2%	107 27.2%	0 0.0%	14 3.6%	2.72	98 24.9%	147 37.4%	103 26.2%	25 6.4%	7 1.8%	13 3.3%	3.80
⑥更衣室やトイレ	228 58.0%	139 35.4%	12 3.1%	14 3.6%	2.57	58 14.8%	86 21.9%	175 44.5%	50 12.7%	11 2.8%	13 3.3%	3.34
⑦施設安全性	261 66.4%	115 29.3%	4 1.0%	13 3.3%	2.68	88 22.4%	136 34.6%	150 38.2%	5 1.3%	3 0.8%	11 2.8%	3.79
⑧施設満足度						97 24.7%	167 42.5%	82 20.9%	12 3.1%	2 0.5%	33 8.4%	3.96
⑨職員の対応	219 55.7%	131 33.3%	3 0.8%	40 10.2%	2.61	146 37.2%	142 36.1%	88 22.4%	8 2.0%	1 0.3%	8 2.0%	4.10
⑩自動販売機	93 23.7%	200 50.9%	56 14.2%	44 11.2%	2.11	42 10.7%	92 23.4%	202 51.4%	21 5.3%	6 1.5%	30 7.6%	3.39
⑪全体的満足度						87 22.1%	190 48.3%	85 21.6%	9 2.3%	1 0.3%	21 5.3%	3.95

※重要度 = {(とても重要×3) + (重要×2) + (重要でない×1)} ÷ (回答者数－無回答)

※満足度 = {(大いに満足×5) + (満足×4) + (ふつう×3) + (不満×2) + (大いに不満×1)} ÷ (回答者数－無回答)

2. 満足度評価のグラフ

5 段階で評価していただいた満足度の平均値（無回答を除く）を以下のとおりグラフにしました。



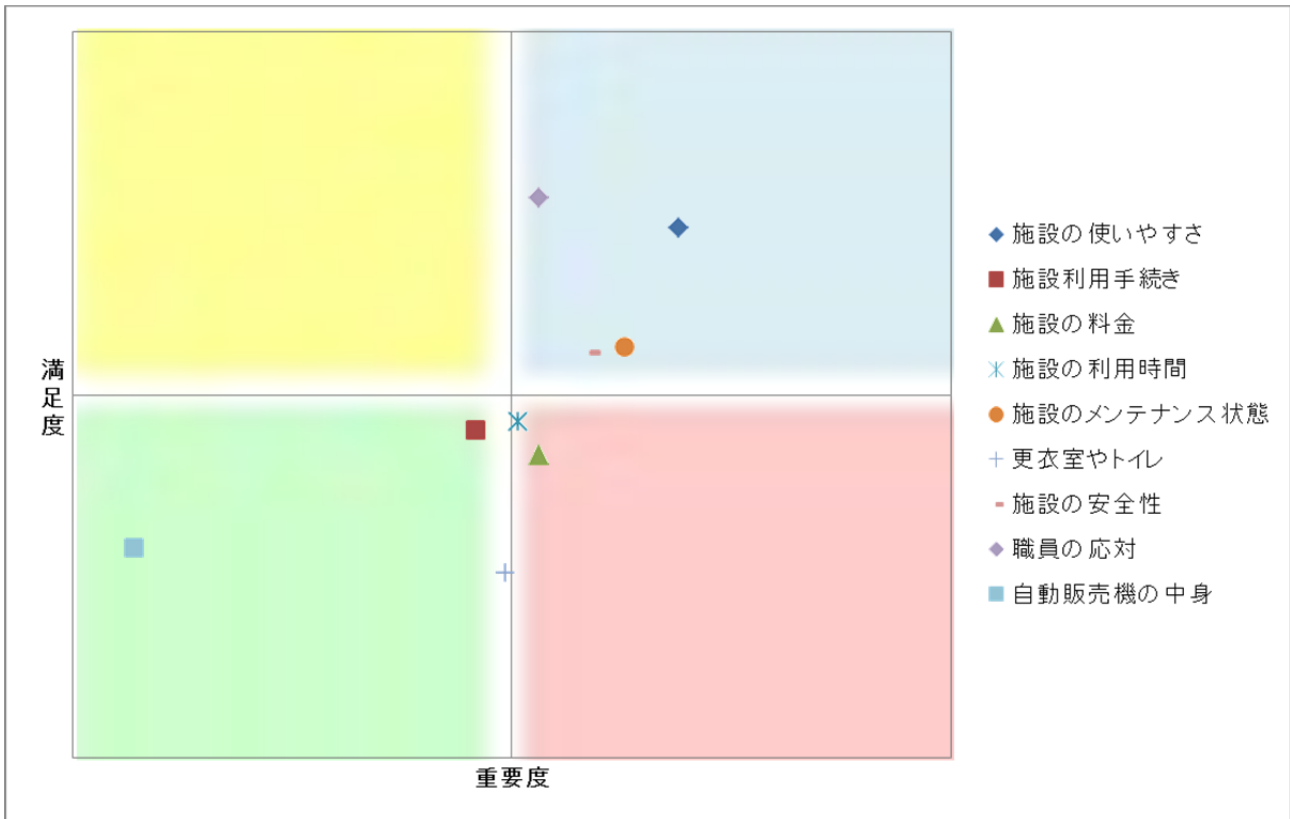
3. 重要度と満足度の関係

重要度と満足度の関係を散布図に表しました。

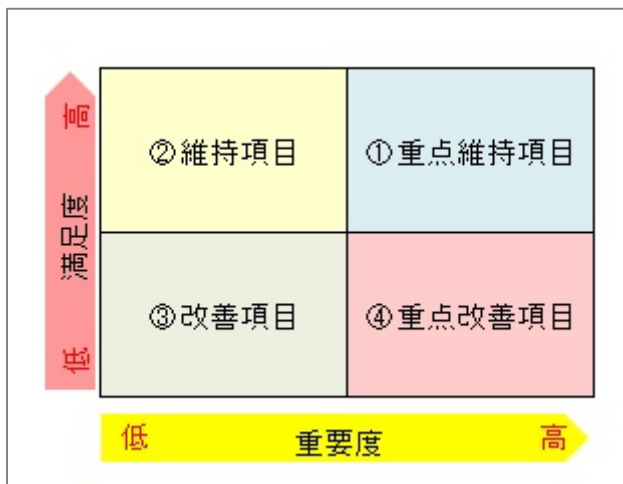
重要度と満足度、それぞれの平均点数の偏差値を求め、X 軸（横軸）には重要度偏差値を、Y 軸（縦軸）には満足度偏差値をとったものです。図内に描かれた各点は、その偏差値どうしの交点を表します。

※偏差値 = $(x - \text{平均}) / \text{標準偏差} \times 10 + 50$ で計算した、データを標準化したものです。

そして重要度、満足度それぞれの 50 の値から垂直な直線を引きました。それによって図を 4 象限（4 つの部屋）に分類しました。



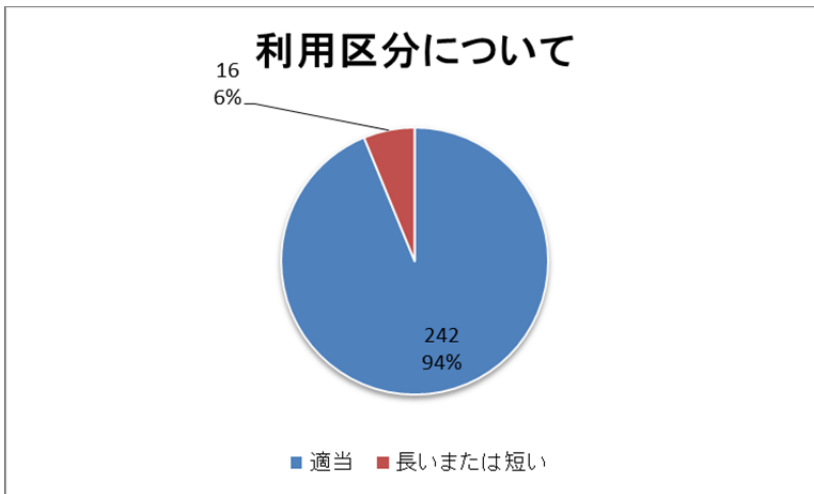
また、下の図は色分けされた 4 象限がそれぞれ何を表すかをまとめたものです。
これにより、総合的な満足度向上のために改善すべきポイントが分かります。



- ①「重点維持項目」：重要度高・満足度高
 - ◇当てはまった項目
施設の使いやすさ・施設のメンテナンス状態・施設の安全性・職員の対応
- ②「維持項目」：重要度低・満足度高
 - ◇当てはまった項目
なし
- ③「改善項目」：重要度低・満足度低
 - ◇当てはまった項目
施設の利用手続き・更衣室やトイレ・自動販売機の中身
- ④「重点改善項目」：重要度高・満足度低
 - ◇当てはまった項目
施設の料金・施設の利用時間

IV. 施設の利用区分について

1. 施設の利用区分についてどう思うか



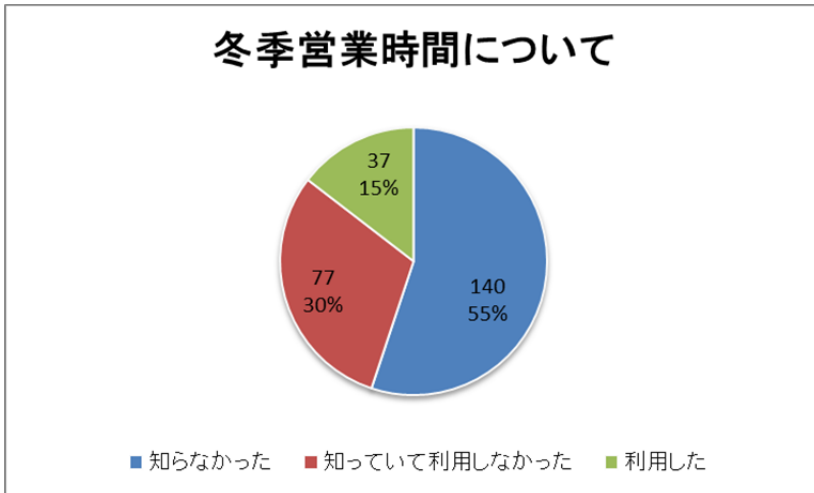
施設利用区分について		
1	適当	242
2	長いまたは短い	16
3	無回答	135

2. 何時間が適当だと思うか（上設問で「長いまたは短い」と答えた方のみ）

- 1 時間 2 件
- 2 時間 5 件
- 2.5 時間 2 件
- 3 時間 6 件

V. 冬季営業時間の延長について

1. 冬季営業時間の延長を知っていたか

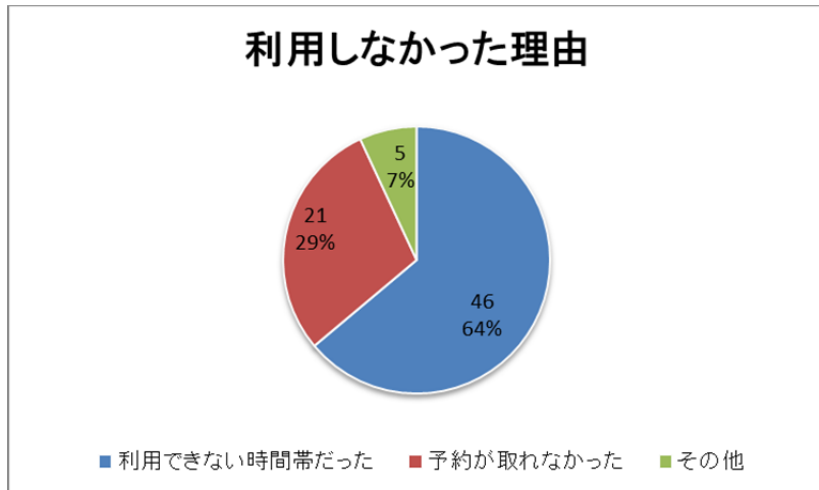


冬季営業時間について		
1	知らなかった	140
2	知っていて利用しなかった	77
3	利用した	37
4	無回答	139

2. 利用した施設

- 甘泉園公園 15 件
- 西落合公園 9 件
- 落合中央公園 3 件

3. 利用しなかった理由（上設問で「知っていて利用しなかった」と回答した方のみ）



利用しなかった理由		
1	利用できない時間帯だった	46
2	予約が取れなかった	21
3	その他	5
4	無回答	321

○「その他」と回答した方の詳細

- 使う時期ではないので
- （利用するのが）子供達なので

1. 西戸山公園利用者回収分

項目	ご意見	回答
1	ホームベース付近が土でない為	西戸山公園野球場についてはホームベースは人工芝です。ご理解の上ご利用ください。
3	料金は安い方がよいです。施設は古いですね。	料金については維持管理費等をもとに適切な料金となるよう設定しております。ご理解いただけますようお願いいたします。
5	スプリンクラーまでは不要ですが、マウンド周辺の散水の為の水巻ホースの先端を改良してほしい。	確認の上、できる限り対応いたします。
9	ていねいな対応をお願いしたい	管理人の対応についてお気づきの点がありましたら、お知らせください。

2. 落合中央公園利用者回収分

項目	ご意見	回答
2	全く予約が取れなくて大いに不満	大変申し訳ございません。システムで公平に抽選をしております。今後改善できる場所があれば随時取り組んで参りますので、ご理解いただけますようお願いいたします。
2	団体で確保する方が多く、私たちのような個人の地元の利用者がとてもコートを取りにくい。不平等感じます。改善してください。	申し訳ございません。お近くの野球場・庭球場の現地管理室のFAXを利用してお申込みが可能ですのでご活用ください。
2	コンピュータに長けた人や若い人が団体有利。まったく当たらなかった人へのフォローがあるべき。	申し訳ございません。お近くの野球場・庭球場の現地管理室のFAXを利用してお申込みが可能ですのでご活用ください。
2	もう少しスムーズで見やすいHPにしてほしい。もう少し安くしてほしい	分かりにくい点については、できる限り改善を行ってまいります。料金については維持管理費等をもとに適切な料金となるよう設定しております。ご理解いただけますようお願いいたします。
4	着替えの時間を利用時間に含めるのはおかしいと毎年アンケートに書いているが、何も変わらない。条例で決まっているとの回答だが、運用内でどうにでもなるのではないか？雨が降ったら使用時間が短くなる屋外施設なのだから、時間いっぱいプレイさせるのが普通ではないか？	当財団の管理する施設はすべて、利用時間に着替えなどの時間も含まれています。ご理解いただけますようお願いいたします。
5	テニスコートの周囲の草刈りをしていただけるとボールが探しやすい。	定期的を実施しています。お気づきの点がありましたら、ご要望ください。
5	ラフが多い	失礼いたしました。清掃をまめにするように心がけます。
5	イレギュラーが多い	
6	古い。用は足りてますが・・・テニスコートのはずまないとこをなくしてほしい	大変申し訳ございません。できる限り修繕いたします。
5	デコボコ	
5	テニスコートの状態がでこぼこしているので直してください。	

7	入口のアスファルトの盛り上がりにつまずいて骨折したことがあるから、段差をなくして欲しい。	大変申し訳ございません。調査をして、改善いたします。
8	駐車場が欲しい	設置はございませんのでご理解ください。近隣の有料駐車場をご利用ください。
8	フライが見えない	照明の角度については高所のため変更できません。ご不便をおかけする場合がありますと思いますがご理解いただけますようお願いいたします。
9	職員に差あり	大変申し訳ございません。お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し出ください。
10	自販機の値段を安くして欲しい	自動販売機の値段については妥当です。ご理解ください
10	①安い飲み物をおいてほしいです。 ②照明の足が危ない	①自動販売機の値段については妥当です。ご理解ください。 ②調査して対応いたします。

3. 甘泉園公園利用者回収分

項目	ご意見	回答
1	コート数がすくない	現状でのご利用にご理解ください。
1	となりのコートとの間が……。限界はありますがどうか迷惑のかからないようにしたいのですが。	全体的に余裕がありませんので、ご理解ください。
2	テニスコートが取れなくなった。団体(多人数の)個人がみんなで取ると、個人が取れない。	大変申し訳ございません。システムで抽選をしております。
2	夏場は午後の場合、ほとんど B コートが取れない。受付の早い方が B コートを決めているケースが多い	現在、予約時点でのコート決定はしておりません。お支払時に、決定させて頂いております。ご理解ください。 コートの整備については確認いたします。
5	コート内に更衣室があり B コートが特に狭い。コートがでこぼこ。A~B コートは抽選にて決める(方がよい)。他の自治体では全て抽選である。早い者勝ちは他にない、新宿区のみ。	
2	前からの予約方法が良い。A/B コートを事前に決めてください。	
5	庭球場内の冷水器が不調な時が多すぎる	大変申し訳ございません。できる限り修繕いたします。
5	コートに砂を入れてください。(3)	砂については、状況を見て整備いたします。

平成 26 年度 施設利用者アンケート 不満理由と回答

6	コート内に更衣室があり、時間内の利用に制限がある。	当財団の管理する施設はすべて、利用時間に着替えなどの時間も含まれています。ご理解ください。
6	更衣室がテニスコート内にある為、時間的に制限を受ける。	
6	プレイ後更衣室が利用できない。プレイ時間内での利用の為	
6	使用時間内の更衣室使用厳守に対し、改善してほしい	
6	更衣室がコート内にあり、余裕を持って時間内に利用する時間が嬉しいです。外にあればシャワー等がゆっくり取れます。	
6	もう少し綺麗に（特にシャワー）	清掃をきちんと行うようにいたします。お気づきの際は管理人へ申し出てください。
6	ウォシュレットがない	トイレについては、公園で管理していますので改修の際は、担当係員に報告いたします。
6	トイレトペーパーがないことが多い	
6	更衣室にクーラーを設置してください。（2）	設備上ご理解ください。改修の計画があった場合は、担当係員へ申し入れいたします。
9	職員のあいさつが悪いです、マナー教育不足？	大変申し訳ございません。気を付けるようにいたします。
2	テニスの知識がない（職員）挨拶が悪い。	
9	練習中に事務の方がコートに入ってくるのは良くないと思います。雨対応も親切な方と不親切な方がいます。	大変失礼いたしました。管理や清掃を行う上で必要な場合は入場させて頂く場合もございます。プレーに支障が出るようであれば、遠慮なく申し出てください。
10	自動販売機が遠くなったから。そもそも公園内にはありません。	自動販売機の設置については公園施設のため、できません。お近くの自販機をご利用ください。

4. 西落合公園利用者回収分

項目	ご意見	回答
1	西落合テニスコートにスクーターを置かせてください。	申し訳ありませんが、公園内施設のためバイクの乗り入れはできません。公共交通機関または有料駐車場をご利用ください。
1	住宅側のボールが取りにくい	ご不便をおかけしてすみません。

平成 26 年度 施設利用者アンケート 不満理由と回答

2	早朝の手続きが不便	
2	早朝の利用には、鍵をコズミックセンターへ取りに行きかえさなくてはならないので不便。夏、9月、8-10時は使いにくい。9-11時の方が良い	ご不便をおかけしてすみません。多くの皆様にご利用頂けるよう設定している時間です。ご理解ください。
4	夏時間になるのが使いにくい。8月・9月	
4	季節によって時間区切りが変わる！！	日照時間によりできる限り多くの皆さまにご利用いただけるように設定しております。ご理解ください。
4	夏の時間帯、7月の7:00-9:00が不便である。9月の8:00-10:00⇒9:00-11:00には変わらないか？	
5	甘泉園は砂がほとんど無い状態。意見はしても改善されない。中央公園はコートの中でボールがイレギュラーするところが多い。以上の割には他区に比べて料金が低い。	砂については、状況を見て整備いたします。
6	更衣室に椅子が無く、靴下の着脱が年配の人は危険！	ご不便をおかけしてすみません。状況を見て、折り畳み椅子の設置を検討します。
6	更衣室	
6	更衣室が狭くシャワーが個室になっていないため	古い施設のため改修の際は区へ申し入れいたします。
6	土日の最終に使うと、6時ピッタリに更衣室も閉めるので、プレイを10分前には切り上げないといけない	当財団の管理する施設はすべて、利用時間に着替えなどの時間も含まれていません。ご理解ください。
7	テニスコートサイドが狭い為危険	全体的に余裕がありませんので、ご理解ください。
9	甘泉園の管理人の方はプレー中にコート中央に入り危険です。テニスルールを守っていない。お客様はコート隅から入ってほしいとの事。更衣室のドアが常にオープンの為、ボールの管理が大変です。	大変失礼いたしました。管理や清掃を上で必要な場合は入場させて頂く場合もございます。プレーに支障が出るようであれば、遠慮なく申し出てください。
10	価格が高い	料金については維持管理費等をもとに適切な料金となるよう設定しております。ご理解いただけますようお願いいたします。

◇自由意見と回答

1. 西戸山公園利用者回収分

分類	ご意見	回答
施設	野球場の数を増やしてほしい。 ベンチ側にトイレが欲しい。自販機中身充実。マウンドを年に1度作り直す。	野球場の増設は困難です。 トイレの位置については公園の配置上設置はできません。 マウンドについては、修繕いたしました。
感謝	使いやすかったです。職員の方も親切で良かったです。ありがとうございました。 ほぼほぼ満足です。これからもよろしくお願ひします。	
その他	小生のところは水曜日の午後を小・中学生（地元）の為に開放預かっており、非常に有効に利用させていただいており感謝しています。ただし、学校の授業時間の延長が増加し、せっかくの利用枠の活用が図りにくくなっており、野球少年の減少と合わせ次年度は再検討をしたいと考えております。	ありがとうございます。

2. 落合中央公園利用者回収分

分類	ご意見	回答
料金	照明料が高い。都は1h500円です。大久保の球切れと、雨漏れを修理してください。	料金については維持管理費等をもとに適切な料金となるよう設定しております。ご理解いただけますようお願いいたします。 大久保SPの電球については高所のため休館日等の計画で行いますのでお待ちください（終了）。 梁からの雨漏れについてはご迷惑おかけしますが、乾くまでお待ちください。
施設	コートがでこぼこしている 落合中央コートは最近コート内の凸凹が目立ちはずまないところが多少増えたかも。 落合中央公園のサーフェイスを直してください。	申し訳ございません。凸凹についてはできる限り修繕いたします。
	6時からやっていただいてありがとうございます。コートの直しをお願いします。 ①今年は草刈りをきちんと早めにしていただいてOKでした。もう一回してください（伸びました）②多少コート内で浮いた場所がありました。③ベンチの屋根の修理をお願いします。	

	<p>1 年中とおして同じ時間帯が良いと思います。それと、大久保もすべて2時間にしてほしい。2時間半とかはまぎらわしいです。よろしくお願いします。大久保はコートがかたすぎてひざが痛くなります。クッションの効いたコートにしてほしいです。よろしくお願いします。</p>	<p>開館時間や日照時間と合わせて変更しております。ご理解ください</p>
	<p>駐車場があると便利</p>	<p>公共交通機関または近隣のパーキングをご利用ください</p>
	<p>テニスコートそばにトイレ、冷水器を設置してほしい。自販機もコートそばに設置してほしい。</p>	<p>区立公園のため、場所柄、困難です。ご了承ください。</p>
	<p>テニスコートを増やしてほしい</p>	
	<p>テニスコートが2面あると良い</p>	<p>落合中央公園については増設は困難です。</p>
<p>時間</p>	<p>本校の場合は授業終了が 14:50、部活終了 18:00 なので使用時間として 15:00 ~19:00 予約 (2 コマ) でもまあ特に不満ということはありません。近いので (落合、西戸山) 助かってます。</p>	<p>ありがとうございます。</p>
<p>対応</p>	<p>落合テニスコート事務所の方について。9 月中旬ごろ利用させていただきました。3-5 時の利用だったのですが、4 時ごろ突然のどしゃ降りになり体がびしょびしょに濡れながら事務所の前のところへ移動しました。冷たい風が吹いて雨は土砂降り、とても寒くなってきました。30 分くらい我慢しましたが寒さに耐えかね、事務所の方に更衣室に入れて欲しいと頼んだところ、その方はとても暖かい部屋にいるのに「だめです」との返答。それから 10 分くらい我慢して傘を貸してほしい (入り口に数本あり) とお願いしたお所、みんなに貸す本数がないので貸せない」との返答。たびたびの心無い返答に私たちは閉口してしまいました。以前、テニスコートでゲリラ豪雨におそわれ、その時はわざわざ傘を持って救助に来て下さった事務所の方もいました。天候による臨機応変な対応をお願いしたいと思います。</p>	<p>申し訳ございません。状況を鑑み柔軟な対応ができるようにいたします。</p>

感謝	今後もよろしくお願ひします	ありがとうございます。
	使いやすいくていいです	
	私はマネージャーですが、プレイヤーが毎回楽しそうにサッカーをしているところがみられて、とても嬉しいです。これからも利用したいです。よろしくお願ひ致します。	
その他	最近記入するようになった報告書ですが、何の意味があるのでしょうか？紙の無駄という気がします。	以前から実施をしていたものです。ご予約の確認を行い、ご報告をいただくものです。ご理解ください

3. 甘泉園公園利用者回収分

分類	ご意見	回答
施設	A 面の水はけが良くなるようにお願ひします。	ご迷惑をおかけしています。改修時からの課題ですが、改修を行った現状の状態です。
	水はけをもっと良くしてほしい	
	①水はけがよくない(特に A コート) ②蚊がおおい。奥の排水の溝(更衣室の横)に水がいつもたまっているの、対策を考えてほしい。	①ご迷惑をおかけしています。改修時からの課題ですが、現状の状態です。 ②蚊の発生を抑えるよう、排水口の清掃はまめに行っています。
	①蚊が多いので、A 面奥の水たまりに春先、消毒したらどうですか？②コート内に砂を入れてほしい。③管理人さんが良く清掃してください、気持ち良くプレーできます。有難うございます。	①排水口の清掃については、まめに行っています。 ②コート整備についてはできる限り対応いたします。 ③ありがとうございます。
	イチョウは落葉となると球が明るくて見にくい。常緑樹に変えてほしい。	樹木については公園内のため植え替えはできません。ご了承ください。
	以前に比べコートの清掃がとても良くなった。以前夏場は草の中にボールが入って探すのが大変だったことが多々ありました。	ありがとうございます。今後も努力いたします。

平成 26 年度 施設利用者アンケート 自由意見と回答

	<p>甘泉園テニスコートは最近よくなりましたね。おしむらくは、木陰がたまに逆光になる事だけです。団体用ボール置きロッカー（有料 月・年間）があると非常に便利かな。</p>	<p>ありがとうございます。今後も努力いたします。団体用ロッカーについては、現在検討していません。ご理解ください。</p>
	<p>トイレの近くに自販機があると良い</p>	<p>自動販売機については公園設置のもので、ご理解ください。</p>
	<p>トイレが汚い。トイレトペーパーが切れている状態が多い</p>	<p>トイレについては、公園で管理していますので、公園担当に申し上げます。</p>
利用 時間	<p>コートを楽しく使用させてもらっております。時間のやりくりをして来ておりますので、時間内はぎりぎりでのゲームを許して頂きたいです。コート整備を考えてやっていますので、途中での注意に時間はとられたくありません。今までも遅くなったことはないですし、チームも気を付けております。よろしくお願い致します。</p>	<p>ご協力ありがとうございます。利用時間のお知らせについてはどうぞご理解ください。</p>
	<p>利用時間内の更衣室利用が厳しいです。プレイ後に利用させてください。</p>	
	<p>更衣室が時間外に使えると良いのだが</p>	
	<p>シャワー利用時間を練習利用時間「外」にして欲しい</p>	
	<p>更衣室がコート内にある為、時間厳守が厳しすぎます。プレイ 2 時間後に使用したいです。</p>	<p>利用時間には更衣の時間も含まれています。ご理解ください。</p>
利用 時間	<p>ボウフラ退治の側溝掃除等をしていただいで大変助かっています。1 度だけですが、10 分前に止めてブラシをかけるのはわかっていますが、あと 1 分で終わるタイミングだったのでサーブをしようとした時の注意のされ方がとてもきつく、今までにない口調で驚きました。10 分あったので充分終わってブラシもできるところでしたが、1 秒でも過ぎたら許さないといった対応に少しショックを受けました。きまりですから、仕方ないとわかっておりますが、アンケートの機会ですので記入しました。</p>	<p>ありがとうございます。プレーのタイミングをみてお声掛けるようにいたします。</p>
感謝	<p>全体的に満足です</p>	<p>ありがとうございます。</p>
	<p>いつもきれいにお掃除等有難うございます 便利です。</p>	

平成 26 年度 施設利用者アンケート 自由意見と回答

システム	従来の通り、A・B コートを予約した時に決めてください。	システム予約上現在の状況となっております。今後のご意見が増えていくようであれば検討いたします。
	土日祝でコートを取るべく毎月抽選参加していますが、全く取れません。今回は 10 か月ぶり(?) くらい。全かいがいつとれたか覚えていないのが現状です。1 年に 1 度しかとれないなら確率が低すぎるしそこを何とかしてもらえたらうれしいです。	申し訳ございません。システムでの抽選となっており、土日祝日の休日希望者が多いためです。
その他	7月の利用時、鍵の受取が全て財団に行く為、出来れば管理人の方に開けてほしい	早朝の利用時間枠拡大のため、管理人出勤前の時間を開放しておりますので、ご理解ください。
	打ち方が右寄りになってしまう癖があるので、打ち方をもっとひいてから打ち返すよう、ご指導いただきました。	ご利用ありがとうございます。
	蚊対策をお願いしたいです。ナイターができたならお良いです(甘泉園)	①排水口の清掃については、まめに行っています。ナイター照明の設置については区へ申し上げます。

4. 西落合公園利用者回収分

分類	ご意見	回答
施設	西落合のテニスコートについて、コート横を通る道を作ってほしい。土の為、雨のあとなど歩くとぬかる。(イラスト付き)	現在の入口でどうぞご理解ください。 前庭の砂利については区へ舗装を依頼してみます。 泥はできるだけ落としてください。ご協力お願いいたします。
	バイクが停められない。駐車場がほしい	すみません。公園内へのバイクの乗り入れはできません。公共交通機関または、有料駐車場をご利用ください
	西側の川側に出入口をぜひお願いします。	管理人室から遠くなり、コートへの侵入者を管理など、防犯上できません。ご理解ください。
	B コートの川側に外へ出るドアがあるとうれいす。試合中審判台脇を通るのは気が引けますし、自分が試合中だと人が通ると気が散ります。それと出来れば審判台の屋根も欲しいです。	管理人室から遠くなり、コートへの侵入者を管理など、防犯上できません。ご理解ください。 審判台については現行のものをご利用ください。
	夕方以降も使える施設を増やしてほしいです	ご意見を参考に改修の際は照明設備設置を区へ申し入れます。
	西落合庭球場更衣室シャワー室が狭いです。	現状でご理解ください。改修の際には区へ申し上げます
	シャワーが使えるとうれいす	既設のシャワー設備でのご利用をお願いいたします。
	①更衣室やトイレ(特に女子)が簡素すぎる ②オートバイ・自転車を止めるスペースがない ③テニスコートのベンチに日除けの屋根があるのはとても良いことである	①古い施設のため、改修の際は区へ申し入れいたします。②車・バイクについては乗り入れ禁止です。自転車については、整理してできるだけ対応しております。
	東側のネットをもっと高くして欲しい。	支柱の強度からも嵩上げは困難です。今後改修の際には区へ申し入れます。
利用時間	夏時間と冬時間に変えるのはいかがなものかと思う。年間通して同じ時間ではいけないのか。同じほうが間違いも無く良いと思う。料金はきちんとお支払して使わせていただいているのですから、せっかくのオムニコートなので、砂を定期的に入れるメンテナンスをしていただきたい。	日照時間により、有効に利用できるように設定しております。ご理解ください。 コートのメンテナンスについては、調査し対応いたします。
	夏時間は無くして、通年同じ時間にしてほしい。	
システム	予約申し込みの際、自宅からもFAXが出来たらよいのですが、みんながインターネットが使える訳ではないです。	申し訳ございません。現地管理室から FAX にてお申込みすることで、対応しています。
	もっといっぱい取れたら良いです。	抽選では3枠までですが、空き施設については制限がございませんので、どうぞご利用ください。

平成 26 年度 施設利用者アンケート 自由意見と回答

マナー	次のチームが利用時間前にコートに入らないように注意して頂けるとありがたいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。管理人に申し出ていただければすぐに注意いたします。
	早朝利用時の鍵の返却をコートの管理事務所で出来ると大変助かります。	鍵の管理は本部で行っておりますので、現地返却は考えておりません。ご理解ください。
その他	抽選申し込みの際、ソフトテニス大会実施日が抽選申し込み不可となりますが、その日時案内を HP 上でもっと分かり易く提示すべきだと思います。	大会日程については事前に HP で周知をしております。検索等の分かりにくさについてはできるかぎり改善を行います。
感謝	<p>トイレも清潔で良いです。グラウンド内ベンチ（赤）も新しくなる等、毎年使いやすくなっていると思います</p> <p>いつも大変お世話になっております。利用させていただけるのがありがたく思います。</p> <p>満足しています</p> <p>今後ともよろしくお願い致します</p> <p>いつも親切に下さってありがとうございます</p>	ありがとうございます。

