

平成25年度

新宿区立新宿コズミックスポーツセンター
指定管理者の管理業務に係る事業評価報告書

平成26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

I 事業評価の目的	1
II 評価の概要	2
III 施設の概要	4
IV 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	

I 事業評価の目的

新宿区では、区民に生涯学習・スポーツの場を提供するとともに、生涯学習・スポーツに関する活動を行う団体を育成し、支援することにより、区民とともに生涯学習・スポーツの振興を図るための施設として「新宿区立新宿コズミックスポーツセンター」（以下、「新宿コズミックスポーツセンター」という。）を運営しています。

区では、新宿コズミックスポーツセンター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。

Ⅱ 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（外部委員3名、内部委員2名）

所属・役職	氏名	備考
公認会計士	阿部 かおり	
大田区区民活動支援施設蒲田 コーディネーター	生越 哲男	
新宿区レクリエーション協会 事務局長	金子 和子	
新宿区地域文化部消費者支援等担当課長	関本 ますみ	
新宿区福祉部介護保険課長	菅野 秀昭	委員長（互選による）

3 評価スケジュール

（1） 日時 平成26年7月23日（水） 10時30分 ～ 16時30分

（2） 会場 新宿コズミックスポーツセンター 3階 大会議室

（3） 内容

ア 施設視察

大久保スポーツプラザ、西戸山公園野球場、戸山生涯学習館、新宿コズミックスポーツセンター

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

4 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

5 評価対象資料

- (1) 平成25年度事業実施状況報告書
- (2) 事業計画書
- (3) 管理仕様書、基本協定書、年度協定書
- (4) 条例、施行規則、要綱
- (5) 事業評価に関する要綱
- (6) 指定管理者選定資料
- (7) 指定管理者からの説明及び質疑応答

6 評価方法

各委員が評価項目ごとの個別評価及び総合評価を行い、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。評価基準は次のとおりです。

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

7 全体評価

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。

全体的に利用者が増加しており、職員の接遇等も向上している等、経営努力がみられる点が高く評価できます。また、施設設備の管理についても、適切に行われています。

総合受付システムの効率的運用等を通じ、今後も引き続き良好な運営実績の達成に期待します。

Ⅲ 施設の概要

1 新宿コズミックスポーツセンター

(1) 所在地 新宿区大久保三丁目1番2号

(2) 建物の概要

・建築構造	鉄骨・鉄筋コンクリート造 地上8階・地下3階
・敷地面積	4,790.70㎡
・延床面積	18,714.66㎡
・開設年月	平成4年10月

(3) 施設内容

4階～8階	新宿区立教育センター
3階	大会議室：72席 小会議室：28席 大体育室選手控室：218席 事務室 ミーティングルーム 休憩室：テーブル、イス、自動販売機
2階	大体育室：42m×29m 大体育室指導員室 多目的室：10m×17m
1階	弓道場：弓道7人立 28m 第一武道場：98畳 第二武道場：木床 15m×16m 事務室 ロビー
地下1階	プール：一般用 25m×8コース 水深1.2m（フラット） 幼児用 10m×7.5m 水深0.6m（フラット） 小体育室：17m×29m 幼児体育室：150㎡ 多目的広場（スタジオ）：10m×19m（楕円形）
地下2階	駐車場：40台（障害者用2台）
地下3階	書庫

2 新宿区立新宿コズミックスポーツセンターの管理運営業務の概要

新宿区立新宿コズミックスポーツセンター条例（平成17年新宿区条例第48号。以下「条例」という。）第5条に規定する以下の業務とする。

- ・コズミックスポーツセンターの利用に関する業務
- ・生涯学習・スポーツに関する活動を行う団体の育成、指導及び相談に関する業務
- ・コズミックスポーツセンターの利用者への助言、指導及び相談に関する業務

- ・生涯学習・スポーツ活動の普及及び推進に関する業務
- ・条例第19条に規定する団体登録、条例第20条に規定する利用の承認、条例第21条に規定する利用の不承認及び条例第22条に規定する利用承認の取消し等に関する業務
- ・条例第25条に規定する利用料金の納入、条例第27条に規定する利用料金の減免及び条例第28条に規定する利用料金の返還に関する業務
- ・コスミックスポーツセンターの施設、付帯設備その他の設備の維持管理に関する業務
- ・その他コスミックスポーツセンターの管理に関し、新宿区が必要と認める業務

IV 評価結果

評価委員による全体評価

施設名 新宿区立新宿コズミックスポーツセンター

		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	3	4	16	3.2
	2 利用に関すること	4	4	3	3	3	17	3.4
	3 施設・設備の管理に関すること	3	3	3	2	3	14	2.8
	4 管理運営経費に関すること	3	3	3	2	4	15	3.0
	5 事業に関すること	3	4	3	2	4	16	3.2
総合評価		4	3	3	3	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）

評価委員の意見	・利用率が前年度実績を上回っており、着実な運営実績を残していると言えます。 ・研修に力を入れている様子は伺えますが、より実践的な研修の実地を期待します。 ・指定管理料内自主事業等多くの事業を実施しており、新しいチャレンジも評価できます。 ・総合受付システムを今後も効率的に運用することを望みます。
---------	---

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 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。

3 委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

4 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、地域文化部長が招集する。

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事。
- (3) 管理経費の収支状況に関する事。
- (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。

施設の利用・収支状況

(1)施設の利用状況

施設名	平成25年度			平成24年度		
	人数	貸切 利用件数	利用率	人数	貸切 利用件数	利用率
大体育室	119,449	2,418	88.5%	118,023	2,407	89.0%
小体育室	82,811	2,282	83.2%	71,317	2,262	82.3%
第一武道場	20,705	987	72.0%	21,585	940	69.3%
第二武道場	23,019	1,033	75.4%	23,923	952	70.6%
弓道場	21,623	1,372	100.0%	21,789	1,372	100.0%
多目的室	31,372	1,099	83.5%	30,104	1,151	84.0%
多目的広場	30,124	991	72.2%	27,654	1,042	75.9%
幼児体育室	7,021	291	21.2%	7,852	271	19.8%
プール	188,201	18,306	100.0%	203,440	18,354	100.0%
大会議室	35,801	1,993	72.5%	37,247	1,963	71.4%
小会議室	16,037	1,037	75.4%	13,482	1,068	77.6%
合計	576,163	31,809	88.2%	576,416	31,782	88.0%

※利用人数は、個人利用・団体(貸切)利用の合計

(2)収支状況

① 収入

項目	平成25年度	平成24年度
	金 額 (円)	金 額 (円)
利用料金収入	84,078,535	87,263,490
協定事業収入	31,812,507	34,084,047
指定管理料等収入	260,122,000	261,138,000
自主財源投入	3,780,000	20,693,872
収入合計	379,793,042	403,179,409

② 支出

項目	平成25年度	平成24年度
	金 額 (円)	金 額 (円)
人件費	106,229,691	102,866,168
会議費	0	116,000
旅費交通費	10,000	12,780
通信運搬費	1,500,189	1,442,390
消耗品費	8,678,201	8,973,331
修繕費	14,743,066	14,751,278
印刷製本費	685,925	118,650
燃料費	0	664
光熱水費	70,950,084	65,256,942
使用料及び賃借料	1,331,910	1,646,151
保険料	932,120	1,060,720
諸謝金	3,051,500	3,159,500
租税公課	5,644,344	4,699,788
支払負担金	248,300	80,000
委託費	130,833,272	150,577,895
支払手数料	975,000	471,000
固定資産取得費	286,650	754,950
支出合計	346,100,252	355,988,207

自主財源からの支出

項目	平成25年度	平成24年度
	金 額 (円)	金 額 (円)
消耗品費	0	848,400
修繕費	1,585,500	9,610,566
固定資産取得費	2,194,500	10,234,906
支出合計	3,780,000	20,693,872

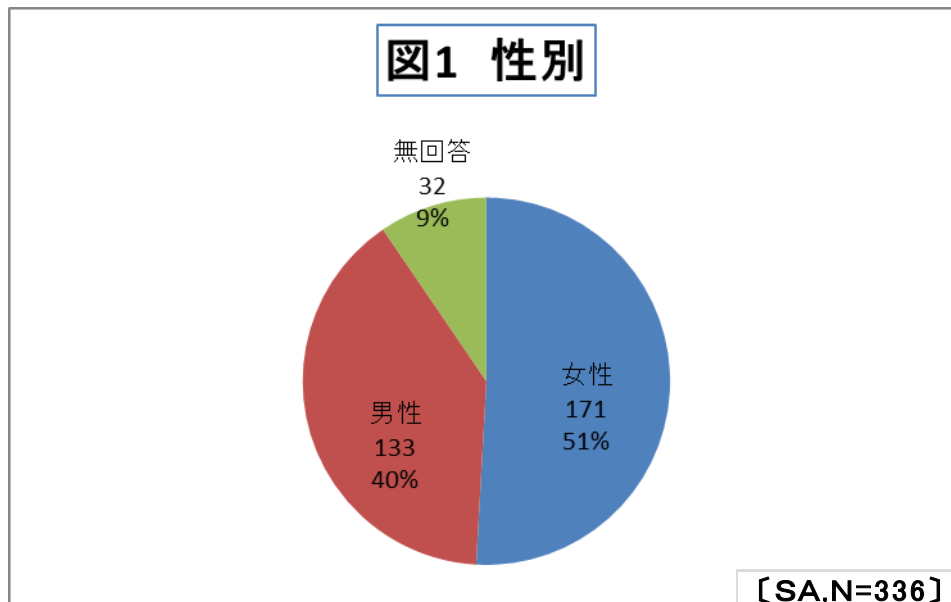
総合計	349,880,252	376,682,079
-----	-------------	-------------

新宿コズミック スポーツセンター

【1】ご利用者さまについて

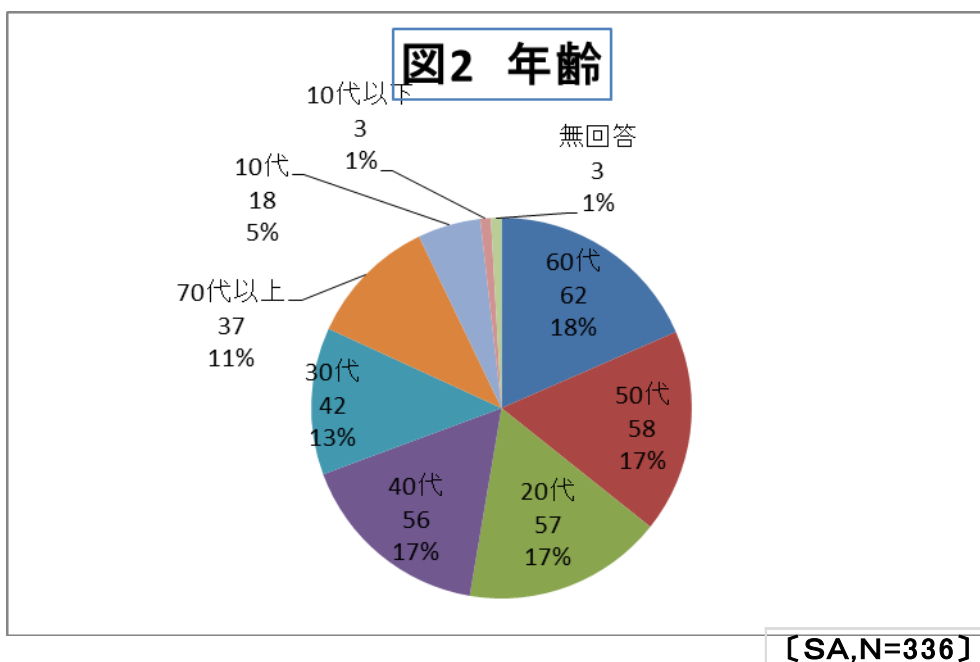
(1)性別

女性が半数以上を占め、男性の数を上回りました。



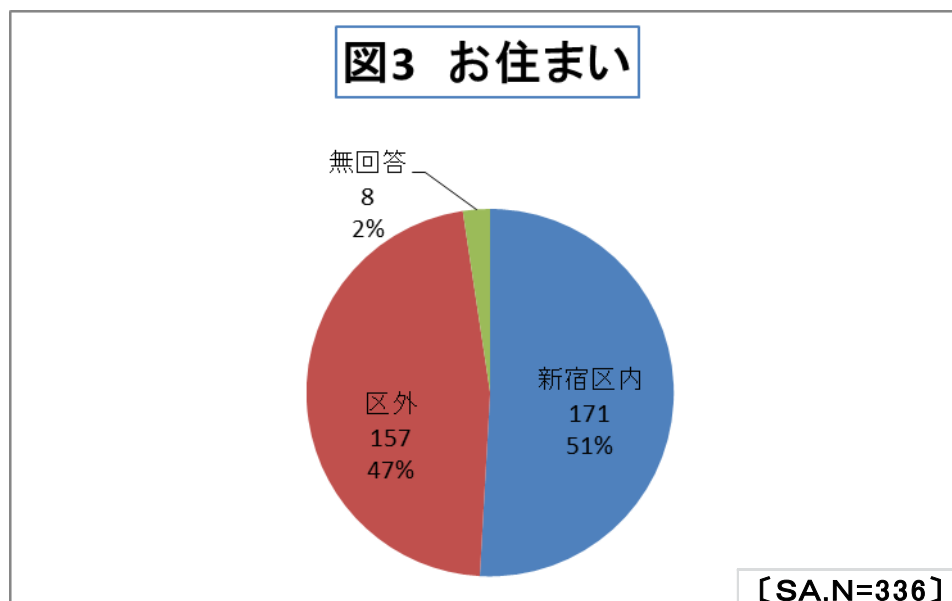
(2)年齢

最も多かったのは 60 代で 18%でしたが、続く 50 代や 20 代、40 代の 17%とは大差はありませんでした。



(3)お住まい

新宿区内にお住まいの方が 51%で半数以上を占めましたが、区外の方も多くいらっしゃいます。



また設問 8 で回答していただいた郵便番号をもとにお住いの詳細を以下の表にしました。
東京都内からのお客様がほとんどですが、都に隣接する他県からのお客様もいらっしゃいます。

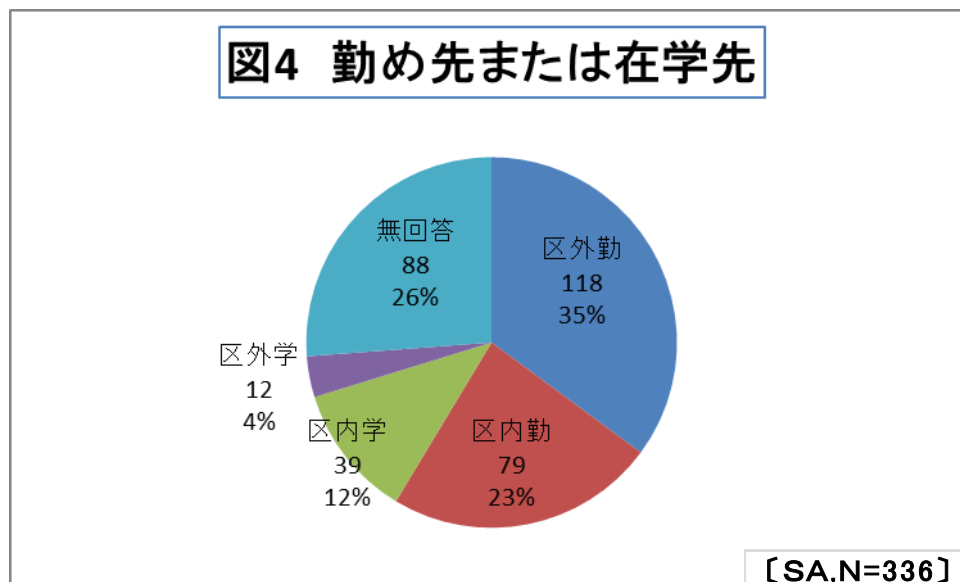
東京都		222	神奈川県		15
新宿区	136		川崎市多摩区	2	
豊島区	10		横浜市青葉区	2	
板橋区	7		川崎市幸区	2	
練馬区	7		川崎市川崎区	1	
杉並区	7		大和市	1	
文京区	6		横浜市中区	1	
中野区	6		横浜市港北区	1	
大田区	4		横浜市瀬谷区	1	
品川区	3		横浜市旭区	1	
武蔵野市	3		横浜市鶴見区	1	
国分寺市	2		平塚市	1	
台東区	2		鎌倉市	1	
江戸川区	2				
八王子市	2		千葉県		6
北区	2		市川市	2	
東村山市	2		松戸市	2	
港区	2		八千代市	1	
調布市	2		習志野市	1	
目黒区	2				
墨田区	2		埼玉県		5
府中市	1		志木市	2	
葛飾区	1		川越市	1	
東大和市	1		秩父市	1	
福生市	1		草加市	1	
国立市	1				
昭島市	1				
荒川区	1				
小平市	1				
江東区	1				
渋谷区	1				
東久留米市	1				
三鷹市	1				
世田谷区	1		総計		248

表 1

(4)お勤め先 または 在学先

区外に勤務されている方が最も多く、35%となりました。

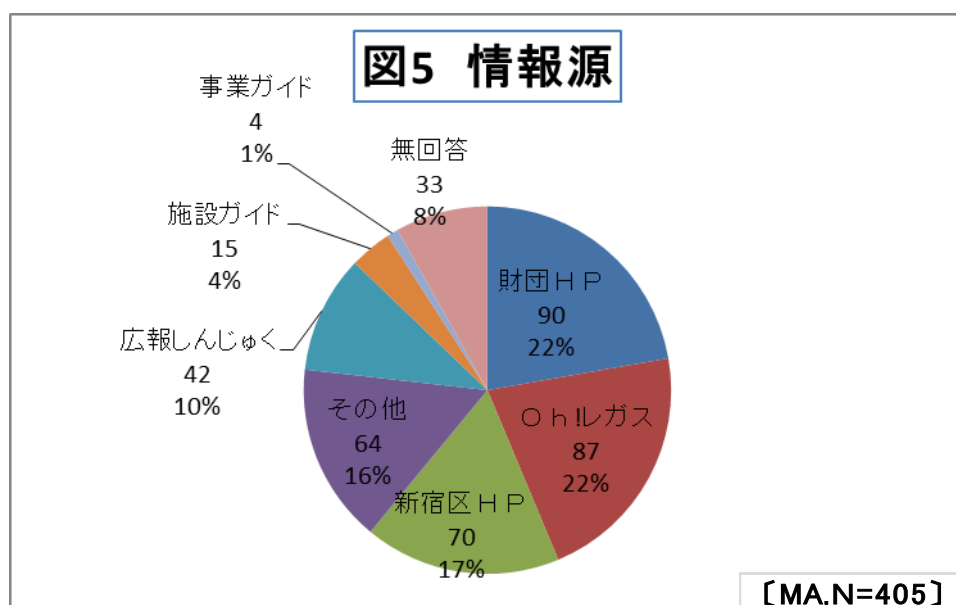
区内・外勤務を合わせると半数以上を占め、学生の方よりも社会人の方の方がご利用の多いことが分かります。



(5)施設についての情報源

財団ホームページと広報紙 Oh!レガスがほぼ同数で 22%と最も多くなりました。

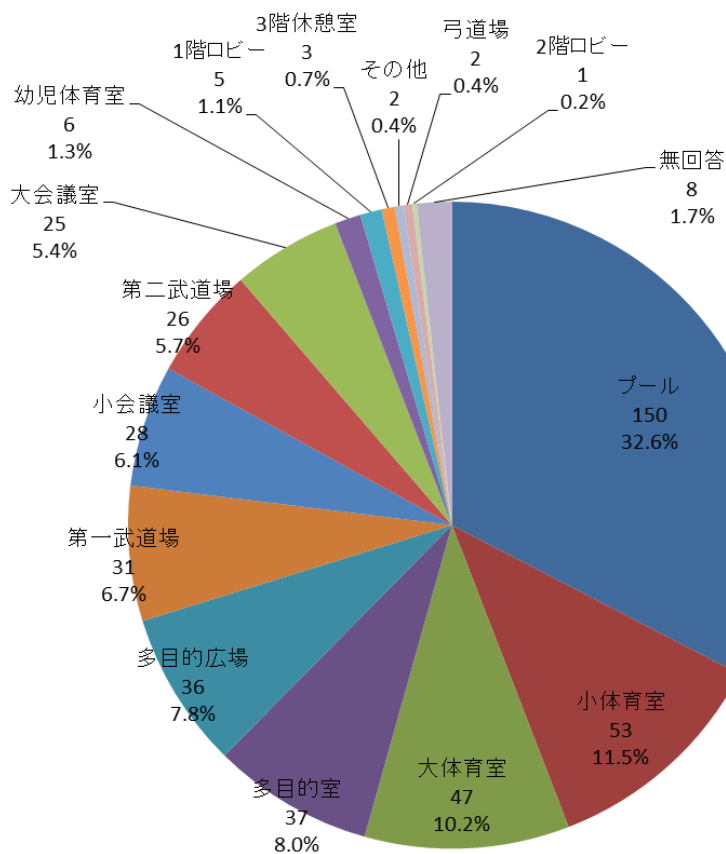
その他に挙げられたものは、ご利用いただいている団体様内部の情報網がありました。



(6)よく利用する施設

プールが大差で最も多く、32.6%となりました。次いで小体育室、大体育室と続きますが、それぞれの差はあまり大きくありませんでした。

図6 よく利用する施設(コズミックセンター)



[MA,N=460]

【2】施設の重要度と満足度について

(1)重要度と満足度の評価表

13 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						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	
①使いやすさ	237 70.5%	84 25.0%	2 0.6%	13 3.9%	2.73	80 23.8%	154 45.8%	93 27.7%	6 1.8%	1 0.3%	2 0.6%	3.92
②手続き容易さ	171 50.9%	136 40.5%	6 1.8%	23 6.8%	2.53	72 21.4%	101 30.1%	139 41.4%	9 2.7%	2 0.6%	13 3.9%	3.72
③料金	194 57.7%	116 34.5%	3 0.9%	23 6.8%	2.61	69 20.5%	90 26.8%	120 35.7%	38 11.3%	6 1.8%	13 3.9%	3.55
④案内表示	133 39.6%	170 50.6%	12 3.6%	21 6.3%	2.38	56 16.7%	106 31.5%	153 45.5%	14 4.2%	1 0.3%	6 1.8%	3.61
⑤清潔さ	210 62.5%	99 29.5%	3 0.9%	24 7.1%	2.66	82 24.4%	120 35.7%	109 32.4%	14 4.2%	3 0.9%	8 2.4%	3.80
⑥トイレ等	214 63.7%	102 30.4%	2 0.6%	18 5.4%	2.67	87 25.9%	125 37.2%	102 30.4%	18 5.4%	2 0.6%	2 0.6%	3.83
⑦安全性	222 66.1%	93 27.7%	1 0.3%	20 6.0%	2.70	86 25.6%	130 38.7%	114 33.9%	3 0.9%	0 0.0%	3 0.9%	3.90
⑧親切さ	189 56.3%	121 36.0%	3 0.9%	23 6.8%	2.59	87 25.9%	125 37.2%	114 33.9%	7 2.1%	0 0.0%	3 0.9%	3.88
⑨説明	156 46.4%	151 44.9%	4 1.2%	25 7.4%	2.49	80 23.8%	117 34.8%	129 38.4%	5 1.5%	1 0.3%	4 1.2%	3.81
⑩備品充実	139 41.4%	168 50.0%	5 1.5%	24 7.1%	2.43	53 15.8%	105 31.3%	152 45.2%	13 3.9%	2 0.6%	11 3.3%	3.60
⑪手入れ	164 48.8%	141 42.0%	4 1.2%	27 8.0%	2.52	55 16.4%	103 30.7%	148 44.0%	18 5.4%	0 0.0%	12 3.6%	3.60
⑫備品料金	127 37.8%	165 49.1%	8 2.4%	36 10.7%	2.40	52 15.5%	83 24.7%	163 48.5%	14 4.2%	3 0.9%	21 6.3%	3.53
⑬自販機	81 24.1%	203 60.4%	29 8.6%	23 6.8%	2.17	51 15.2%	95 28.3%	172 51.2%	9 2.7%	3 0.9%	6 1.8%	3.55
⑭全体的満足度						63 18.8%	156 46.4%	108 32.1%	5 1.5%	1 0.3%	3 0.9%	3.83

表 2 施設の重要度と満足度の評価表

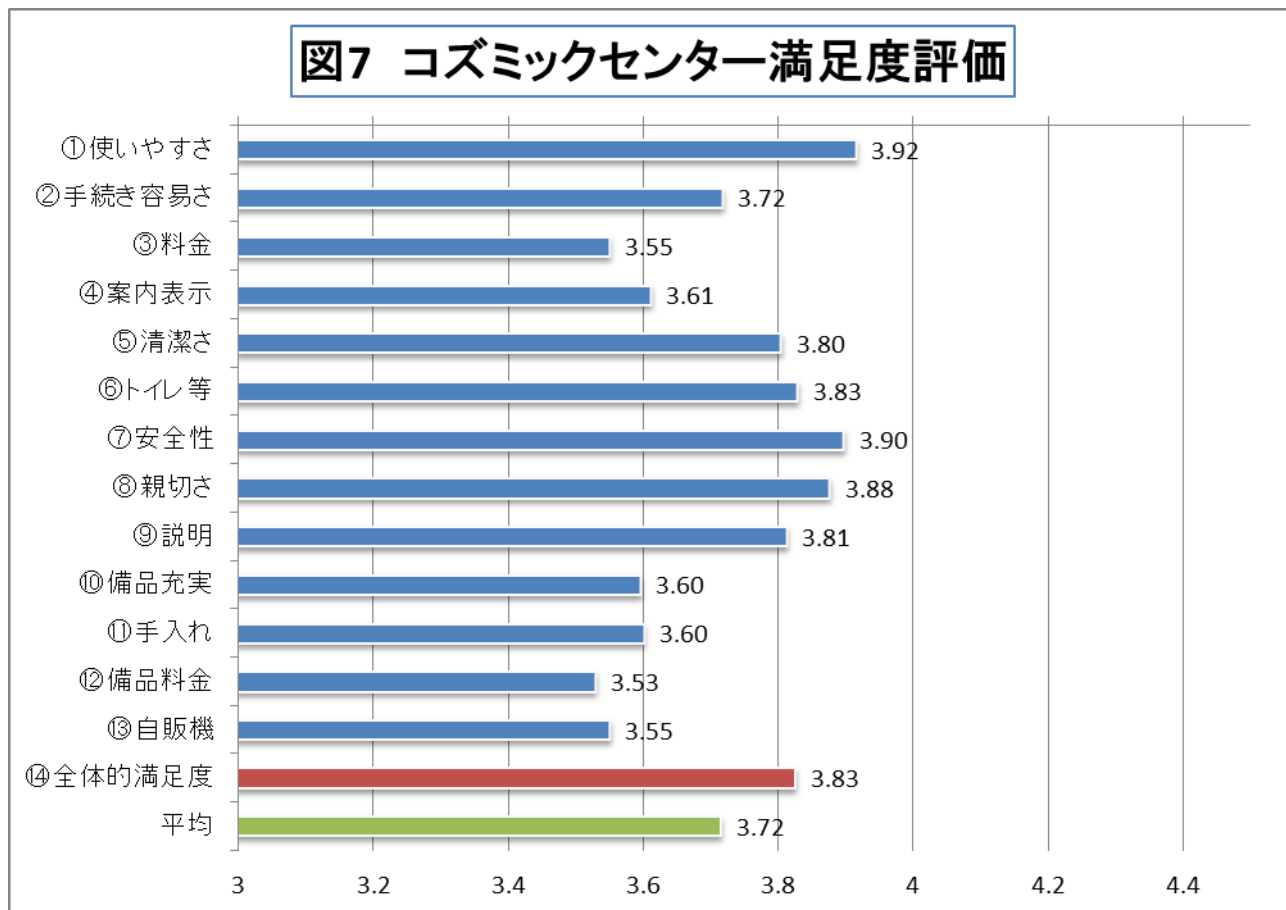
〔SA,N=336〕

※1. **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)

※2. **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。
また全体的満足度を抜いた、①～⑬の項目について、その平均値を求めました。
相対的に見ると、最も高かったのは①使いやすさで、最も低かったのは⑫備品料金でした。
③料金や⑫備品料金といった価格設定に対する満足度の低さが目立ちます。



(3)重要度と満足度の関係

重要度と満足度の関係を、図 8-1 のとおり散布図で表しました。

重要度と満足度、それぞれの表2で求めた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。

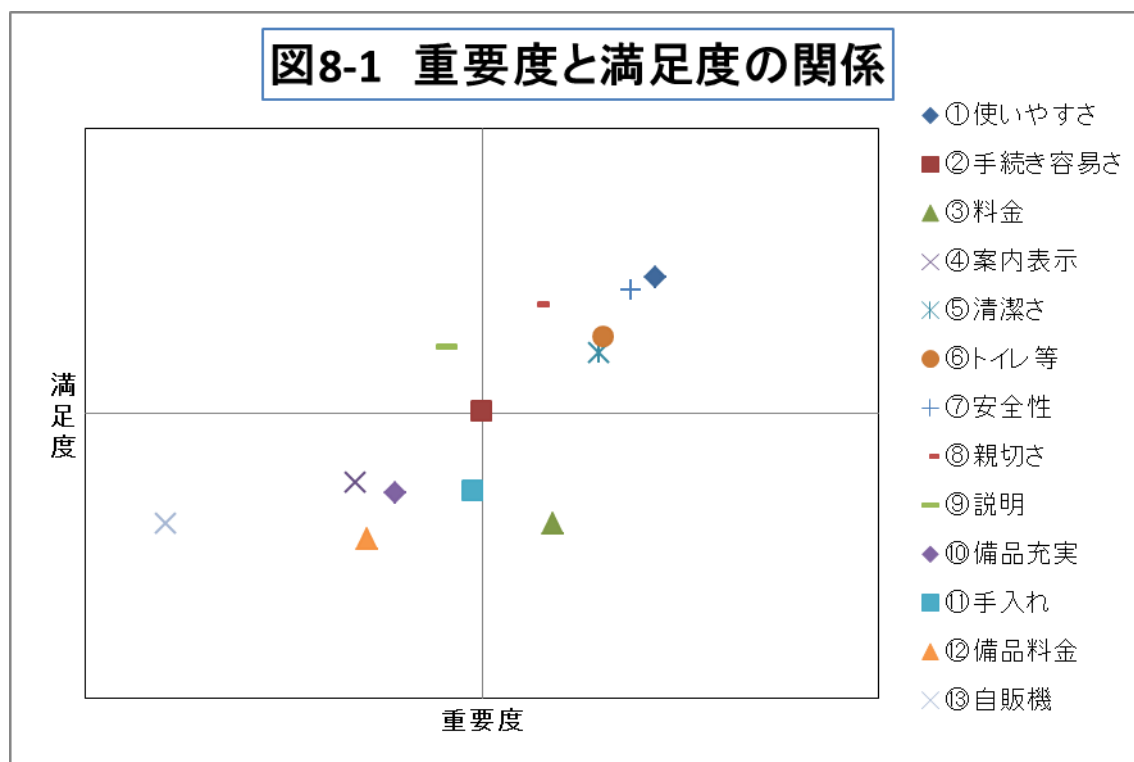


図 8-2 は、図 8-1 で色分けした 4 象限がそれぞれ何を表すかを図にしたものです。
色分けされた各象限内に存在する各点が、総合的な満足度の向上のためにそれぞれどのような対策をとるべきかが分かります。

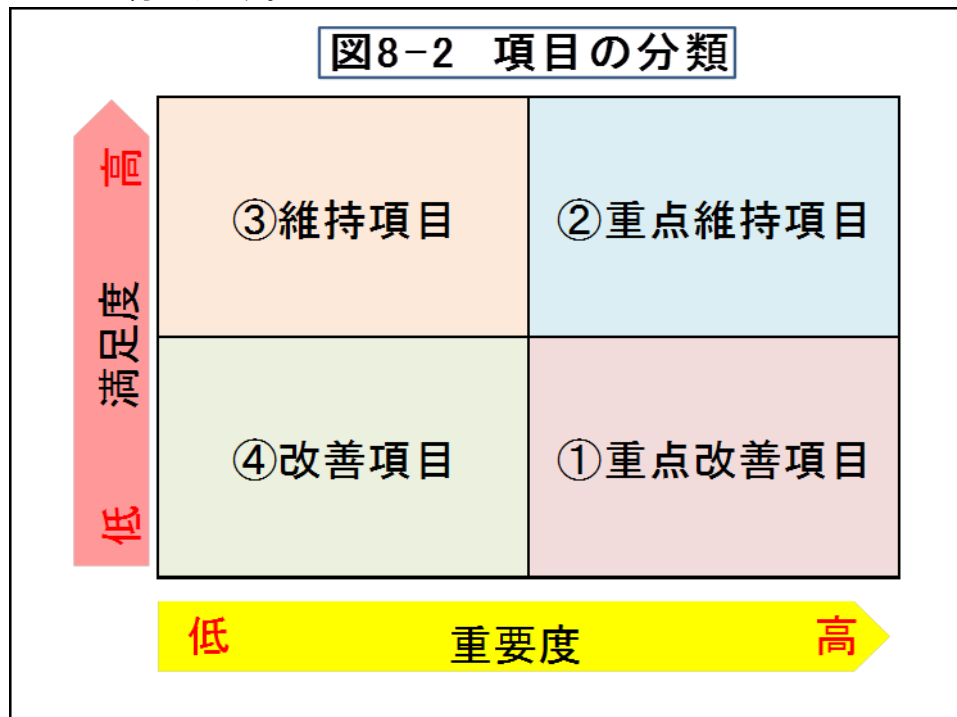


図 8-2 に示した各項目の内容は、以下の通りです。

①重点改善項目

重要度：高 満足度：低

総合満足度の向上には、優先して改善されるべき項目です。

今回は③料金(②手続き容易さ)が当てはまります。

②重点維持項目

重要度：高 満足度：高

評価が高く、維持していくことが重要となる項目です。

今回は①使いやすさ⑤清潔さ⑥トイレ等⑦安全性⑧親切(②手続き容易さ)が当てはまります。

③維持項目

重要度：低 満足度：高

総合満足度への影響は大きくはありませんが、満足度は維持すべき項目です。

今回は⑨説明(②手続き容易さ)が当てはまります。

④改善項目

重要度：低 満足度：低

総合満足度への影響は大きくはありませんが、満足度の改善が必要な項目です。

今回は④案内表示⑩備品充実⑪手入れ⑫備品料金⑬自販機が当てはまります。

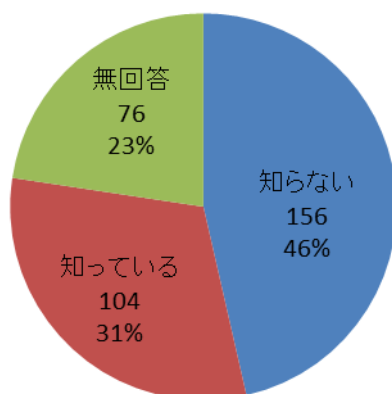
【3】事業およびプログラムについて

(1)ロビーコンサート

①ロビーコンサートの認知度

ご存じの方よりもご存じでない方が上回りました。

図9-2 ロビーコンサートをご存知ですか



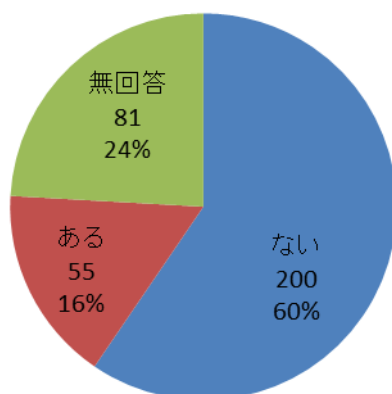
[SA,N=336]

②ロビーコンサートをご覧いただいたことがあるか

上記①認知度の設問の答えとは特に関連させずに答えていただきました。

半数以上の方が見たことがないという結果となりました。

図9-3 ロビーコンサートを見たことあるか



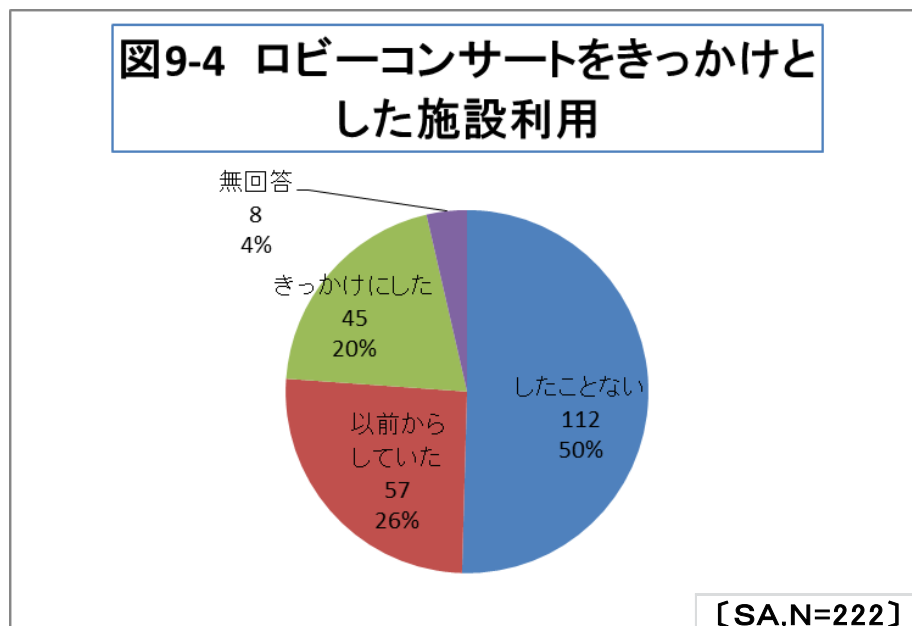
[SA,N=336]

③参考「ロビーコンサートで実施しているアンケートの結果」

ロビーコンサートに参加して下さった方を対象に、毎回アンケートを行っています。
その中で以下の2つの項目について、集計の出来た 6～9 月分をまとめました。

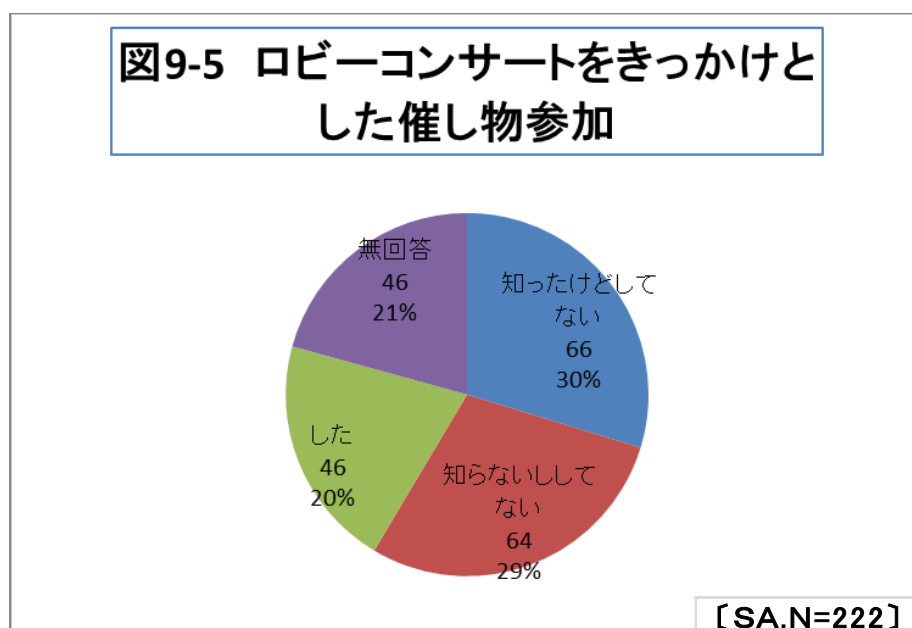
a)ロビーコンサートをきっかけに、新宿コズミックセンターを利用したことがあるか

ロビーコンサートには、普段から当施設をご利用なさっている方からそうでない方まで幅広いお客様にご参加いただいています。またロビーコンサートをきっかけに当施設をご利用なさった方も 20% にのびりました。



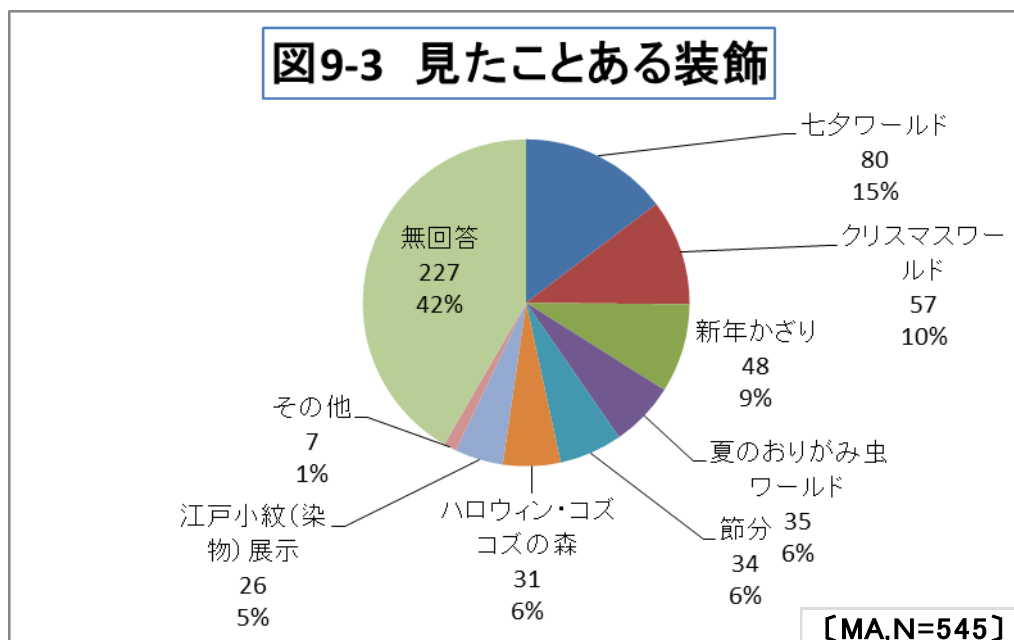
b)ロビーコンサートをきっかけに、当財団の他の催し物に参加したことがあるか

参加したことが無い方が合計で半数以上となりました。今後、さらに魅力的な催し物の企画と周知を行ってまいります。



(2)レガスアミューズメント(施設内装飾)

最も多かったのは七夕ワールドでした。見たことがない場合は、無回答に含まれます。

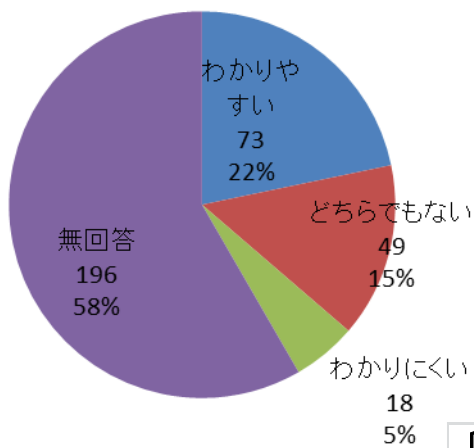


【4】プールについて

プールのコース割について、3 段階で答えていただきました。

無回答が多かったものの、わかりやすいという回答が 22%と、最も多くなりました。

図10 プールコース割について



【SA,N=336】

【5】自由意見と回答

(1)コズミックセンター施設全体について

	ご意見・ご要望	回答
施設	第 1 武道場のシャワーから出ると床がびしょ濡れになってしまいます。	水切り用のマット等の検討をいたします。
	小体育室をよく使用しますが、となりにプールがあるせいかクーラーがあまり効きません。どうかしてください。	温度設定については出来るだけ快適にまた節電との兼ね合いもあり設定しております。どうぞご理解ください
	冷房を強くしてください。	
	地下2Fの駐車場は区の物ですか、業者ですか分かりませんが、駐車の見地には参っています。とても下手なデザインです。	申し訳ございません。建物全体は区で設計しております。平場ではスペース上厳しいので地下に設置されております。どうぞ気をつけてごゆっくり駐車してください。
	シャンプーが使えるところがあるといいです…。	石鹸・シャンプーについては各個人のご利用時間や再利用、節水の見地からもご遠慮いただいております。どうぞご理解ください。
	建物と施設は老朽化してゆくものです。工夫して活用すれば良いと思う。一番利用するのはプールです。子供との良いコミュニケーションの機会になっています。子供にとって利用しやすいものであってほしいです。工夫の余地はあると思う。→大きなプールを一番浅くする(台を床に置く)など。	大プールへの底上げについては、貸切のみとなっております。幼児プールの貸切時における設置はしておりませんので、どうぞご理解ください。
	大会議の部屋の電気が暗く感じます。	ただ今 LED の導入を検討しております。それまでは現在の器具でご理解ください。
	武道場の時計が非常に見づらいです。	大変申し訳ございません。開館時に設置されており、親時計と繋がっているため変更ができません。別途設置について検討致しますので、どうぞご理解ください
清掃	①施設内は清掃されているけど隅々まで行き届いてない感じがする。②区の施設だから休憩で使っても良いと思うが利用者以外ダメは少し考えもの？いずれ利用するかもしれないのに。③トイレ洗面台のタオルは交換しているのですか。1日2日後臭いをする時あります。	①清掃について:ご迷惑おかけしてすみません。徹底して実施するように致します。 ②原則としてご利用者様の休憩コーナーです。休憩を目的としたご利用はご遠慮いただいておりますのでどうぞご理解ください。 ③交換していますが徹底致します。
	掃除用具がもっとあると多数で掃除が出来る。	清掃のご協力ありがとうございます。モップ等の設置は汗拭きなどのため置いております。本数には限りがございますので、ご理解ください。

	いつも職員の方や講師の先生、皆さん明るく親切にしてくださりありがとうございます。借用しているヨガマットやボール、ダンベル等が臭うことが有り、全てを定期的に消毒するのが難しいようでしたら、自由に使えるファブリーズと布等を各講座毎に出して頂けたら有難いのですが、ご検討頂けませんか？	担当者に伝え、快適にご利用いただけるよう検討いたします。
受付・職員	受付の方の対応が人によって大きく違う。返金処理等、理解していない方もたまにいて、3～4 人がかりで対応して頂くこともあるので申し訳なく感じてしまいます。	大変申し訳ございません。全員が速やかな対応をできるよう努力してまいります。
	利用中の火災の誤警報が作動した。機械だから誤作動はやむを得ないが、問題は職員の行動。訓練されていない。しばらく何のアナウンスも無かった。「誤報である」とのアナウンスの後でも警報は鳴り続いていた。止め方を知らないのではないかと思った。実際に起こった際にも信頼できないのではないかと思った。訓練をしてください！！	大変申し訳ございません。すぐに状況をアナウンスし、利用者様へのご連絡を一番に致します。訓練はしておりますが、今後も徹底致します。
	①プール受付やプール場内の人はとても良い。が、1 階の人や電話をかけた時の対応はあまり良くない。お客様という気持ちが無いような気がする。 ②地下のトイレの手洗い洗剤が切れている時がある。補充してほしい。	①いつも気持ちよくご利用いただけるよう努力いたします。 ②ご迷惑おかけして申し訳ございません。徹底して実施するように致します。
事業	自宅の近くにあって、とても便利にしております。ロビーコンサートは一度聞きましたが、子どもの走る音や鳴き声がして気持ち良く聞けませんでした。やっている人にも気の毒です。	ロビーでのコンサートという設定上、お子様の声は仕方ない場合もあります。着席されている方にはなるべく注意をしておりますので、どうぞご理解ください。
	(ロビーコンサートに対して)通路を確保してほしい。	大変申し訳ございません。客席の配置を見直し、通路に妨げのないよう、スタッフが誘導を行ってまいります。
予約・システム	PC 以外から予約した場合も、備品の利用を記入できる欄が欲しいです。	抽選時の備品の申込はできませんので、当選後ご連絡をお願いいたします。
	キャップの貸し出しがあると良い(有料でも)。	衛生面からも貸し出しは行っておりませんので、ご自分の物をお持ちいただきますようお願いいたします。 ※26 年度より安価なキャップの取扱い開始。
	貸し帽子など有料でいいのであれば助かる。夏季 2 時間は女性には短いのでは。	衛生面からも貸し出しは行っておりませんので、ご自分の物をお持ちいただきますようお願いいたします。

		1 時間毎延長できますので、どうぞ時間内でのご利用をお願いいたします。
	音を流しても OK になったらうれしいです。 (注:よく使う施設に第 2 武道場が選ばれています。)職員さんがいつもとても丁寧で感じが良いので、うれしいです。	いつもご利用ありがとうございます。今後も努力してまいります。 武道場は「武道場」としての利用以外でのご利用はご遠慮いただいておりますのでご理解ください。
	抽選申し込み抽選結果について、同じ日に複数室を申し込んだとき、複数室当たる時が有り、一室を除きキャンセルしなければならないが、1 グループの当選は 1 室で良いのではと思う。	ご意見を参考に、検討させていただきます。
	教室行為のみ、不満。あとは全て清潔でよい。	個人開放の区分での指導行為は禁止しております。
	小会議室をお借りしていますが、使用時間 5 分くらい前でも受付手続されていないと入ってはいけなと言われてました。もう少し融通が利かないでしょうか。	手続きがない場合、利用団体の区別が付きません。どうぞ、ご理解いただき受付を済ませてからご入場いただきますようご協力をお願いいたします。
	抽選がネットで出来るのは便利です。(振込がコンビニで出来るのも便利)ただ区外団体は抽選倍率が高いのが難点です。	新宿区の施設ですので、原則区民団体が優先となっております。ご理解ください。
	台貸しをなくしてほしいです。	ご意見を参考に、検討いたします。
料金	高齢者も 400 円でなく安くして欲しい。	新宿区では料金設定の区別はございませんが、利用頻度に応じた無料利用の割合の面で高齢者の方に有利に設定しております。
	料金を時間制にしていきたい。(→区分制を撤廃してほしいということかと思われる)	料金体系については、お客様のお声を参考にしつつ検討してまいります。
	施設利用料が若干安くなるとうれしいです。	現在の料金は条例で決められています。ご理解ください。
	回数券が有り、助かってます。	いつもご利用ありがとうございます。今後も努力してまいります。 ご利用お待ちしております。
	いつも利用させてもらっています。料金的な面から考えると満足です。	
その他	スタッフの方がとても良い。	いつもご利用ありがとうございます。今後も努力してまいります。 ご利用お待ちしております。 教室の増設に関しましては、担当者にその旨をお伝えいたします。
	①2階の展示がとてもすばらしい。今週見たデイサービスの書道は私もこのような施設に入りたいと思った。②アクアの教室込みすぎなので、もう少し教室を増やした方が良い。	
	ポイントラリーが素晴らしい方法だと感心し	

	てます。	
	警備員さんの笑顔での声掛けは気持ちいいですね・・・続けてほしいと思います。	
	音を流しても OK になったらうれしいです。職員さんがいつもとても丁寧で感じが良いので、うれしいです。	
	監視員の方たち、一生懸命で見てて気持ちいいですよ。	
	職員の方は大変親切です。いつもありがとうございます。	
	全般的に使いやすく満足です。	
	特にないです！楽しかったで一す！	
	特にありません・・・でも楽しかったです。	
	とても満足しています。また利用したいと思います。	
	ボールを貸していただけるのはとってもありがたいです！	
	ありがとうございました。	
	職員の全員、とても親切です。楽しみに来館しています。ウォーキングに週2回来ています。ありがとうございます。	
	職員の方も親切で、楽しく使わせていただくことができました。ありがとうございました。	
	いつもありがとうございます。感謝しております。	
	いつもありがとうございます。	
	プールのチケットの時間がずれていますので、正しく合わせてください。	大変申し訳ございません。修正いたします。

(2) プール場内について

	ご意見・ご要望	回答
施設	コースから上がらないと飲み水がとれないのが面倒。	ご不便をおかけして申し訳ございません。入水中での給水は、衛生面、またご不快にとられる他のお客様もいらっしゃいますのでご遠慮いただいております。ご理解とご協力をお願い致します。
	ロッカーを、100 円玉を使わなくて良い物にしてほしかった。	ご意見ありがとうございます。今後、導入の際に検討課題とさせていただきます。
	採暖室がもっと広かったらいいと思う。	ご不便をおかけして申し訳ございません。現状でのご利用をお願い致します。
	タオルなどを置く場所をもう少し増やしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。施設の広さに限界はございますが、今後導入の検

		討をしてまいります。
	1レーン内を往復するのは人と当たって泳ぎにくい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。一般利用のコース数が少ない場合コースの編成上、現状の変更が難しい状況です。ご理解とご協力をお願い致します。
	コース幅が狭く、泳ぐときに人とぶつかる場合がある。	ご不便をおかけして申し訳ございません。採暖室の温度は、皆様の健康を考慮し60℃程度に保つようにしております。温度管理に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い致します。
	採暖室が狭く、寒いと思いました。もう少し温度を上げられないでしょうか？	ご不便をおかけして申し訳ございません。採暖室の温度は、皆様の健康を考慮し60℃程度に保つようにしております。温度管理に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い致します。
	おおむね OK。冬はちょっと寒い。	ありがとうございます。温度管理に注意してまいります。
	プールで顔を洗っている人がいますが・・・良くないですね	衛生面の問題として注意喚起を行ってまいります。
	プールそのものは好きです。（もっと深い方が好きです）	ありがとうございます。当プールは、ウォーキングをなさる方のことを考え、浅くなっております。ご理解とご協力をお願い致します。
コース割・システム	着替えが大変。前回の方々と重なる。	ご不便をおかけして申し訳ございません。施設の広さには限りがございますので、現状でのご利用をお願い致します。
	練習日はコースが少々狭いので泳ぐのに気になってのびのびと泳ぐことが出来ません。少々広くすると良いと思います。	貸切コース以外がフリーとなりますので、数日は日によって変動します。ご理解ください。
	①たまに床が滑りやすい時があったが、おおむねきれいで使いやすい。②フリーコースで歩いている人がいると、泳ぎたい人が泳げない。ウォーキング優位な気がする。改善してほしい。	ありがとうございます。当プールはウォーキングが目的の利用者が多く、混雑によってはフリーコースで歩く方がいらっしゃいます。フリーコースで泳ぐ方が多く、ご迷惑となる場合は監視員がウォーキングコースの利用を促すようにいたします。ご理解とご協力をお願い致します。
	個人利用枠(コース)が多い方がうれしいのですが・・・。	当プールは施設運営の方針として、「団体の皆さまの活動を支援する場」として位置付けており、団体利用を多く設定しております。個人利用の皆様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願い致します。
	①ウォーキングスペースはもっと狭くて良い。②日曜日午前は常時一般開放にしてほしい。	当プールは施設運営の方針として、「団体の皆さまの活動を支援する場」として位置付けており、団体利用を多く設定しております。個人利用の皆様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願い致します。
	ウォーキングコースを利用しているのですが、おしゃべりしながらの2列・3列歩行はやめて欲しい。基本、一列歩行で真ん中は追い越し用で開けてほしい。	ご利用に支障が出るような場合は監視員が注意いたしますので、お申し付けください。
	混まない時間に来ようと思うがなかなかうまくいかない。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お気軽にお電話にて混雑状況をお尋ねください。
	休憩時間は不要と思う。	休憩時間は、ご利用される方の安全管理、施設管理運営上必要のため設けております。ご理解とご協力をお願い致します。

	レガスポ(エアロビ)実施時、隣のコースは波が起こり流されやすいので比較的影響を受けづらいウォーキングをレガスポの隣に配置した方が良いのでは。	ご不便をおかけして申し訳ございません。ウォーキングコースには比較的高齢の方が多いため、安全を配慮しての配置となっております。ご理解とご協力をお願い致します。
	未だに営業目的での教室を勝手にやっているのは許せない。	監視員へお声をお掛けください。注意いたします。
	綺麗なので良いと思う。ただ、コース内に常にフリーコースを設置していただきたい。	コースに限りがあり、個人利用コースを増やす設定が難しい状況です。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願い致します。
	泳ぐレーンが混雑していて危ないので、レーンを増やして下さい。	
	飛び込みで私たちの泳ぎが妨げられることもある。	ご不便をおかけして申し訳ございません。団体活動における飛び込みは、適正な水泳練習の範囲として許可しております。ご理解とご協力をお願い致します。
清掃	更衣室のゴミ箱にナプキンが捨ててあった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃を徹底するとともに、掲示物でご注意を促してまいります。
	タイルが滑りやすい！	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。監視員にご報告いただけましたら、速やかに清掃いたします。
	プールサイドがもう少し滑りにくいといいです。	お客様に危険のないよう、清掃を徹底してまいります。
	全体的に清潔感に欠ける。すがすがしい空調を希望します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。清掃を徹底してまいります。
マナー・注意	マナーの悪い人が見受けられる。注意して。	皆様が快適にご利用いただけるよう、迷惑行為がある場合は、注意喚起を行ってまいります。
	フリーコースでのウォーキング禁止。	利用者の使用目的は多岐にわたり、現状での一律禁止は難しい状況です。ご理解をお願い致します。
	ウォーキングコース以外でのウォーキングは原則禁止にしてほしい。（立ち止まりは可ですが）	
	泳いでいる時、注意されても聞こえないと思うのでゴールに着いて顔を出したとき聞こえるように伝えた方がよい。	ご意見ありがとうございます。注意の仕方として検討してまいります。
	ウォーキングを利用しているのですが、小さい子供(背が届かない)が時々入ってきて邪魔になることがあります。	ご不便をおかけして申し訳ございません。他の利用者に迷惑がかかるような場合は、監視員が皆様に快適にご利用いただけるよう注意いたします。
その他	監視員の方が親切に教えてくれた。	ご利用いただきありがとうございます。今後もお客様に満足いただけるよう、よりよい施設を目指してまいります。
	皆さんルールをきちんと守り、泳ぎやすい。	
	清潔で満足している。	
	使いやすかった。	
	サウナが広い。	

	泳ぎやすい！！	
	係の方がとても気持ち良くやって下さるのがうれしい。	
	綺麗。	
	監視が行き届いてと思う。	
	今まで通りで良いです。	

(3) プール更衣室について

	ご意見・ご要望	回答
施設	プールから更衣室への入口がわかりにくかったです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。分かり易い案内表示の設置を検討致します。
	ウォータークーラーみたいに水分が取れるとうれしい。	洗顔台の水は飲用になっておりますので、ご利用ください。
	冬場の更衣室が寒い。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。快適にご利用いただけるよう、温度管理に注意してまいります。
	数年前、冬場の更衣室が寒かった。	
	更衣室からシャワーへの出入り口がもう少し広いと良い。	施設の広さとして限界がございます。限られた空間を快適にご利用いただけるよう努めますので、ご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願い致します。
	狭い！	
	更衣室が狭い。	
	狭い。	
	少し狭い。中をふきとってから入室すると気持ちが良い。	
	もう少しスペースがあると良い。	
	個別で着替えられるスペースがほしい。	
	更衣室が狭い。着替えでしょっちゅう人とぶつかる。	
	少し狭い。	
	更衣室に、練馬区プールのように個室もあると嬉しいです。	
	狭い。	
	更衣室が狭い！	
	更衣室がもう少し広いと良いです。	
	シャワー室がきれいになってよかった。更衣室が狭い。	
	カーテンは要りません。	①シャワーカーテンに関しましては、賛否両論

	①シャワー室カーテンは撤去してほしい。べたべたするし、カーテンが閉まっていることによってシャワーの時間が長くなって中々使えず、冬は寒いかも。②更衣室の洗面台流しで水着をすすいでいる人がいる。③脱水機はもう 1 台あっても良いかな？④黄色の棚は使いづらく、あまり利用が出来ない。	ございます。ご不便をおかけいたしますが、今後の検討課題とさせていただきます。②汚物入れには蓋がついておりますが、はずれていることがあるようです。清掃の際に点検を行うように致します。
	シャワーは良くなりました。新しくカーテンができたけど邪魔です。	
	①シャワーカーテン不要（体中洗っている人がいるのは？平気でしている人がいる）②更衣室が狭い③ドライヤーがよく故障しやすい④脱水機を数台そろえてほしい	
	①更衣室が狭く、いつも混雑していて人とぶつかってしまう。②シャワー室はカーテンが出来てから良くなった。個数が少ない。	
	①シャワー室のカーテンは無い方が良い。長居する人がいる。②トイレの汚物入れは蓋付きにしてほしい。臭う。③更衣室の室温・湿度が高い。気持ち悪くなる。何とかしてほしい。	
	カーテンが無い方が良かった。	
	カーテンをつけて、一人の時間が長くなりました。混雑しています。	
	洗面台の排水バルブ故障。	
	水泳を終わった後に塩素を取り除きたいのでシャンプーやせっけんで洗い流せないのが気持ち悪く感じる	ご不便をおかけしました。現在、明らかな支障のあるものに関しては修理を完了致しました。その他、修理が必要なものに関しましては点検の上、随時対応して参ります。
	シャンプーや石鹸が使えると良い。	
	シャンプーが使えると良いと思います。	
清掃	せっけんが使用できない理由は理解している。しかし使いたいとき有。	ご不便をおかけして申し訳ございません。皆様に快適にご利用いただけるよう、ご協力をお願い致します。
	時々トイレが臭う。	
	毛髪がどうしても多く落ちていてそれがしょうがないとともに残念。	

	汚い・・・。	
	あと少し清潔に保って欲しい。	
	シャワー室で滑りやすい。髪の毛が結構落ちてている。	
	シャワー室から更衣室をもう少し綺麗にしてほしい。	
	更衣室は清潔だけど、シャワー室が・・・。	
	通路清掃をもう少し！	
	トイレの床が滑りやすかったり、スリッパ(トイレの)ぬめりがある時がある。	
	更衣室内の清潔度が非常に低い。特に洗面所と扇風機は不潔。	
	プールの更衣室はとても狭いと思っています。トイレの臭いも気になります。	衛生管理と清掃を徹底して参ります。
	トイレがくさい。更衣室が狭い。	
	更衣室が暑い。扇風機の増設を希望します。	
	更衣室が暑い。扇風機が欲しい。	
	更衣室が暑い。	ご不便をおかけして申し訳ございません。現状では扇風機などの電源の確保が難しいため、今後の導入課題とさせていただきます。利用者の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。
	壊れた後の扇風機をぜひつけてほしい。	
	更衣室の扇風機が 1 台壊れてから、取り外されたまま補充がされてないので、新しい物を入れてほしい。	
	夏の更衣室が暑い。	
	暑すぎます。	
	夏、更衣室が暑い！	
	清潔面・安全面の配慮を重視してほしい。	清掃を徹底し、また安全にご利用いただけるよう設備の点検も行ってまいります。
マナー・注意	外靴を中まで持ち込む人を注意してほしい。ロッカー室が混雑していて、ちょっと汚い。	皆様に快適にご利用いただけるよう、利用マナーの注意喚起を行ってまいります。
	若い女性の方たちの更衣室でのマナーはあまりよろしくないですね・・・ゴミは散らかすし衣類は放りっぱなしという事もありますので。	目に余る行為等ありましたら監視員にご報告下さい。速やかに注意に参ります。
その他	カーテンは助かってます。	
	清潔である。	
	普通。	
	シャワー室のカーテンは良かったと思います。	ご利用いただきありがとうございます。今後も使いやすい施設を目指してまいります。
	使い勝手が良くなりました。	
	綺麗で使いやすい。	
	使いやすかった。	

満足している。	
きれいにお掃除できています。	
とても清潔でした。	
係員の清掃の姿を良く見ます。清潔だと思います。	
良い。	
良いと思う。	
普通。	
きれいだと思います。	
水流が弱くなった・・・なぜ？	施設管理として変更した点はありませんが、今後注意して対応致します。
足が痛い。	床には、水はけをよくするためのタイルを敷いております。そちらが少し硬いということかと存じますが、現在変更の予定はありません。次回の購入の際に検討課題とさせていただきますので、ご迷惑をお掛け致しますが、ご理解とご協力をお願い致します。
足が痛い！	
更衣室の換気をして欲しい（今の時期だととても蒸し暑いので）	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。空調管理に努めてまいります。
シャワーが熱い。今日は水はけが悪かった。	ご不便をおかけして申し訳ございません。シャワーの温度はお客様自身で調節して頂けます。安全に配慮し、温度管理や点検を致します。
シャワーの温度調節が非常に困難、やけどをしそうになる。調整してほしい。	
自由に使って良いのかわからない。	ご不便をおかけして申し訳ございません。疑問に思うこと等ございましたら、お気軽に監視員へお尋ねください。

(4)レガスアミューズプロジェクト(館内装飾)について

自由回答形式で、レガスアミューズについて感じたことを書いて頂きました。

季節を感じる	季節を感じられて良い。
	四季折々の装飾に感心しています。
	季節感が感じられ良いと思います。
	季節感があって良いと思います。
	季節を感じる。
	今の季節感を味わえるので良いと思った。
	季節のうつろいが分かり、良いです。子供に説明する機会になります。
	季節感じて楽しい。
楽しい・うれしい	いつも楽しみにしてます。
	見ていて楽しくて良い。
	よく工夫されているので、見ていて楽しいです。
	かわいい飾りが多くて楽しいと思います。
	あるとうれしい。
	子供がとても嬉しそうでした。
	ロビーの飾り、いつも楽しく拝見してます。
	温かみがあってホッとします。
良い・すごい・美しい	とても良い企画です。
	よくやってます。
	品よく、さっぱりしていて OK です。
	気持ちが和んで良いと思います。
	すごい！！
	小中学生(?)が創作した作品が並ぶのは、活気があっていいと思います。
	良いのではないのでしょうか！
	とても綺麗です。
	2 階からつるした飾りは、ダイナミックで良かった。
	色彩が美しい。
	とても良いと思います。
見たことない	目的の場所に直行したため気づきませんでした。
	見たことが無い。
必要ない	自分的には無くても OK
	特に興味はない。
	必要ない。
	なくっても良いかな。
その他	七夕の笹を見たことがある。
	あまり目立たないように見えます。
	やりすぎではないか。
	普通。