

平成 2 5 年度
新宿区立大久保スポーツプラザ
指定管理者の管理業務に係る事業評価報告書

平成 2 6 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	5
◎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	6
2 施設の利用・収支状況	8
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「新宿区立大久保スポーツプラザ」（以下、「大久保スポーツプラザ」という。）を運営しています。

区では、大久保スポーツプラザ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。

利用者アンケート調査の実施や接遇向上等、指定管理者の努力が利用者からの高評価に繋がっており、高く評価できます。

今後は、適切な事業目標の設定を通じて、さらなる稼働率の向上を図ることが望まれます。

Ⅲ 施設の概要

1 大久保スポーツプラザ

(1) 所在地 新宿区大久保三丁目7番42号

(2) 建物の概要

- ・ 建築構造 鉄骨・鉄筋コンクリート造 地上3階（新宿中継所と合築）
- ・ 敷地面積 7, 599. 14 m²
- ・ 延床面積 2, 757. 598 m²
- ・ 開設年月 平成9年 5月

(3) 施設内容

塔屋階	エレベーター機室：71 m ²
3階	多目的ホール：16 m×15 m 集会室：13 m×9. 4 m 52席 和室：50畳 舞台10 m×3. 5 m 児童遊戯室：約40 m ² テニスコート：屋外2面 夜間照明付 事務室 ロビー
2階	エレベータースペース：44 m ²
1階	駐輪スペース・駐車場：194 m ²

2 新宿区立大久保スポーツプラザの管理運営業務の概要

新宿区立大久保スポーツプラザ条例（平成9年新宿区条例第15号。以下「条例」という。）第5条に規定する以下の業務とする。

- ・ スポーツプラザ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
- ・ スポーツプラザの利用者への助言、指導及び相談に関する業務
- ・ 生涯学習・スポーツに関する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等、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
- ・ スポーツプラザの施設、付帯設備その他の設備の維持管理に関する業務
- ・ その他スポーツプラザの管理に関し、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 新宿区立大久保スポーツプラザ

		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	2	3	14	2.8
	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	3	14	2.8
	5 事業に関すること	3	4	3	2	3	15	3.0
総合評価		3	4	3	3	3	16	3.2
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	・稼働率向上のための各種取組を評価します。 ・事業目標の適切な設定に期待します。 ・アンケート調査を適切に行っていることなど、接遇向上の努力がみられます。 ・指定管理料内自主事業の企画が講評ですが、文化センターを同時に指定管理施設として持つ新宿未来創造財団ならではの企画と評価します。 ・多目的ホールについては、稼働率のさらなる向上を望みます。 ・利用率の高い集会室のLED化を評価します。 ・落語等イベントを引き続き周知していくことを望みます。
---------	---

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。

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
多目的ホール	34,301	1,161	83.6%	32,633	1,202	88.4%
集会室	16,229	2,437	87.9%	15,835	2,434	87.7%
和室	11,311	795	57.5%	12,635	757	54.5%
児童遊戯室	1,360	38	2.7%	1,596	40	2.9%
テニスコート	15,265	3,019	93.7%	17,078	3,289	95.3%
合計	78,466	7,450	73.4%	79,777	7,722	74.5%

※児童遊戯室の利用人数は、個人利用を含む

※テニスコートは2月、1か月間休場

(2)収支状況

① 収入

	平成25年度	平成24年度
項目	金 額 (円)	金 額 (円)
利用料金収入	19,107,655	19,525,730
協定事業収入	501,948	522,685
指定管理料等収入	21,385,000	21,600,000
自主財源投入	0	795,900
収入合計	40,994,603	42,444,315

② 支出

	平成25年度	平成24年度
項目	金 額 (円)	金 額 (円)
人件費	10,031,099	10,067,799
会議費	0	0
通信運搬費	180,005	184,004
消耗品費	711,318	1,211,692
修繕費	2,852,220	2,462,670
印刷製本費	60,000	0
燃料費	0	0
光熱水費	5,364,335	5,115,217
使用料及び賃借料	56,700	56,700
保険料	70,490	84,950
諸謝金	0	0
租税公課	519,576	760,564
支払負担金	0	0
委託費	15,757,246	16,602,113
支払手数料	28,776	45,384
支出合計	35,631,765	36,591,093

自主財源からの支出

	平成25年度	平成24年度
修繕費	0	795,900
支出合計	0	795,900

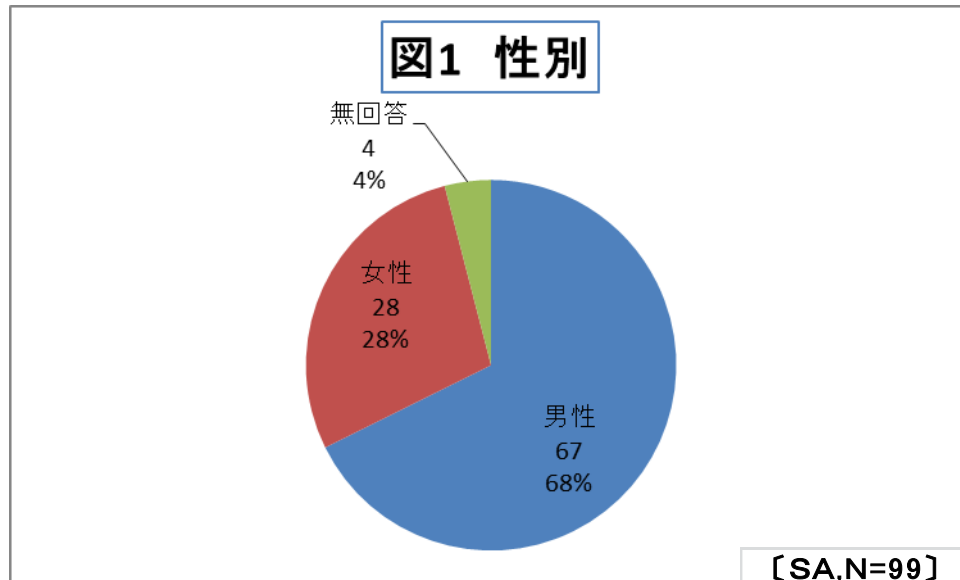
総合計	35,631,765	37,386,993
-----	------------	------------

大久保スポーツプラザ テニスコート

【1】ご利用者さまについて

（1）性別

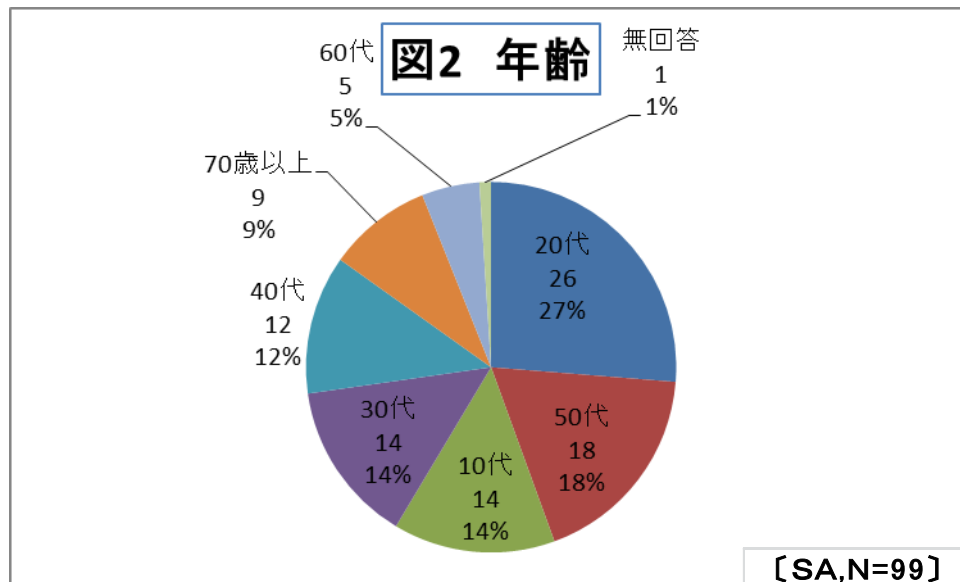
男性が 68%を占め、女性を大きく上回りました。



（2）年齢

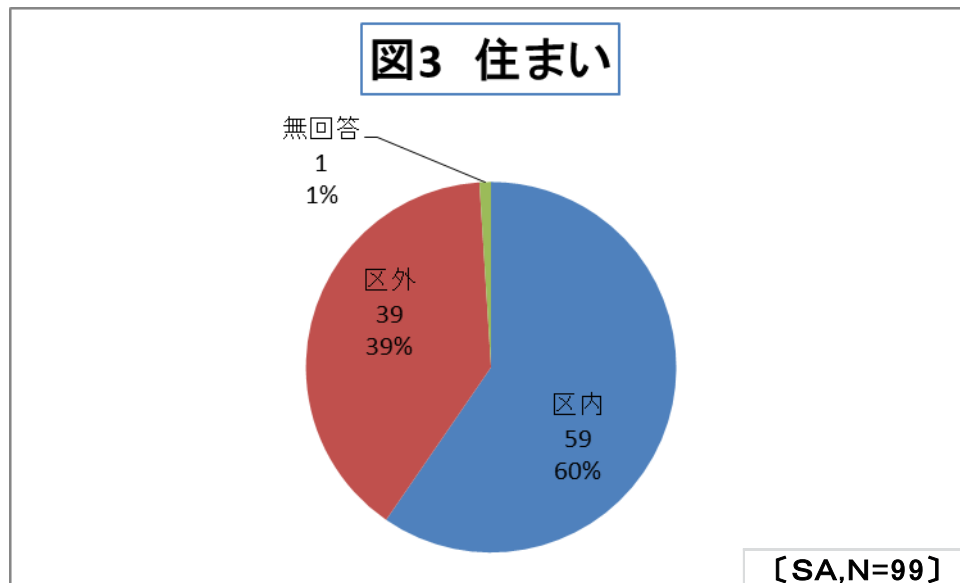
最も多かったのは 20 代で、27%でした。

それに続く 50 代や 10 代などは大きな差はなく、幅広い年代の方にご利用いただいていることが分かります。



(3)お住まい

区内の方が 60%を占め、区外の方を上回りました。



また、以下に設問8でご記入いただいた郵便番号から、お住まいの詳細を以下の表にしました。
東京都を中心に、千葉や神奈川、埼玉などの比較的遠方からのお客様もいらっしゃいます。

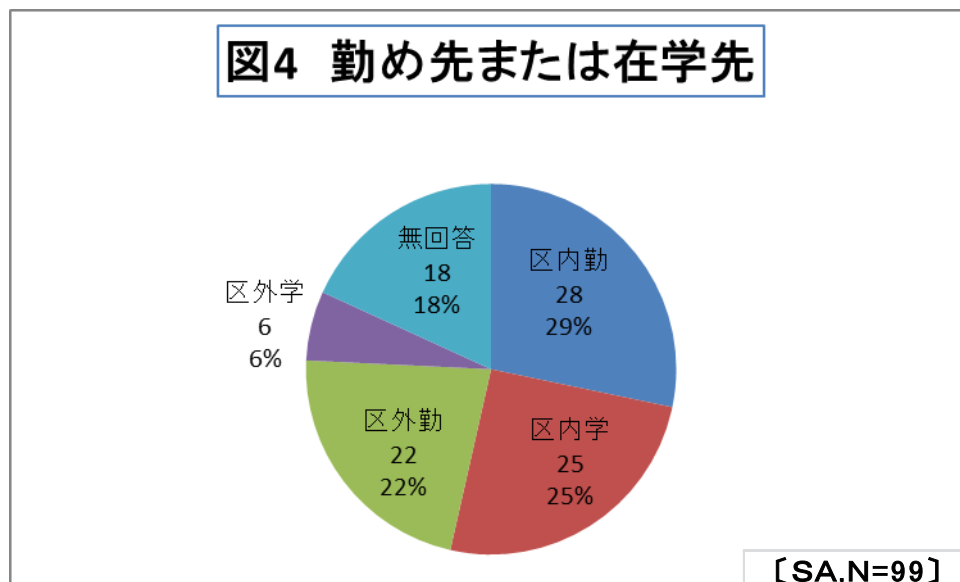
東京都	63	神奈川県	10	埼玉県	7
新宿区	47	中郡大磯町	3	和光市	1
江東区	3	横須賀市	2	越谷市	1
中野区	3	横浜市金沢区	1	三郷市	1
目黒区	2	川崎市宮前区	1	朝霞市	1
豊島区	1	中郡二宮町	1	さいたま市見沼区	1
国分寺市	1	藤沢市	1	所沢市	1
渋谷区	1	相模原市南区	1	志木市	1
江戸川区	1	千葉県	4		
板橋区	1	千葉市稲毛区	2		
武蔵野市	1	流山市	1		
昭島市	1	八千代市	1		
西東京市	1			総計	84

表 1 お住まいの地域

(4)お勤め先 または 在学先

最も多かったのは区内に勤務されている方で、29%でした。

次に多かったのは区内に在学中の方が 25%で、学生の方にも多くお使いいただいていることが分かります。

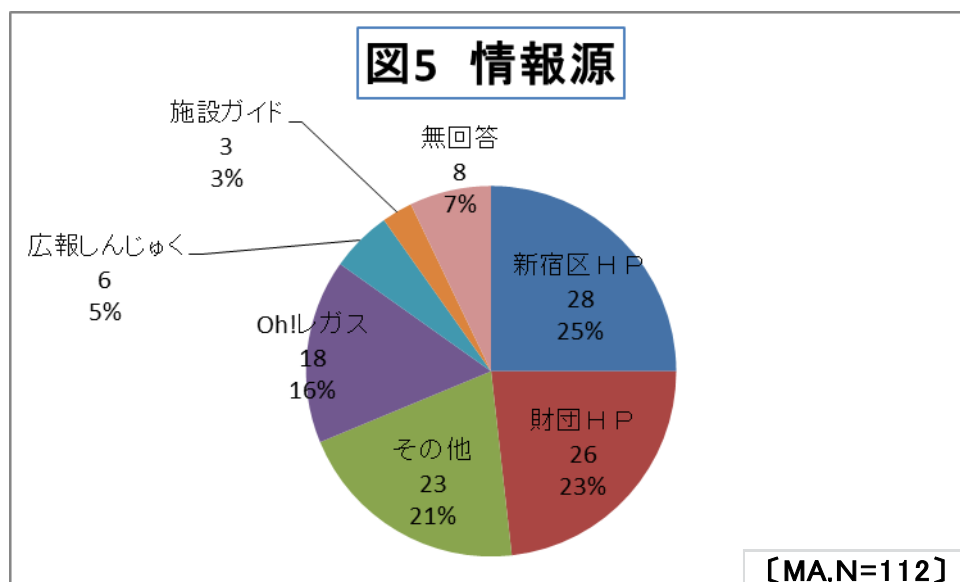


(5)施設についての情報源

最も多かったのは新宿区ホームページで 25%でした。

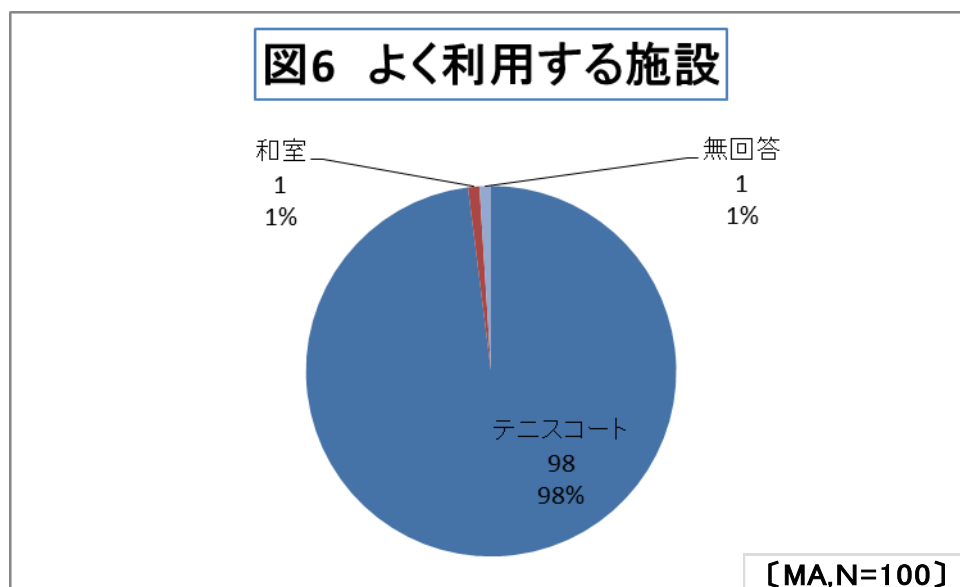
しかしそれに続く財団ホームページの 23%と大差はなく、上位をホームページが占める結果となりました。

その他としては、貸切でご利用いただいている団体様の中の情報網が多く挙げられていました。



(6)よく利用する施設

他の屋外施設と違い、大久保スポーツプラザでは屋内施設用の用紙に統一してアンケートを行ったため、ほぼ全ての回答がテニスコートとなりました。



【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	80	16	1	2	2.81	29	49	15	5	0	1	4.04
	80.8%	16.2%	1.0%	2.0%		29.3%	49.5%	15.2%	5.1%	0.0%	1.0%	
②手続き容易さ	69	27	0	3	2.72	25	36	34	2	0	2	3.87
	69.7%	27.3%	0.0%	3.0%		25.3%	36.4%	34.3%	2.0%	0.0%	2.0%	
③料金	72	25	0	2	2.74	20	37	34	3	4	1	3.67
	72.7%	25.3%	0.0%	2.0%		20.2%	37.4%	34.3%	3.0%	4.0%	1.0%	
④案内表示	43	44	8	4	2.37	11	38	46	2	0	2	3.60
	43.4%	44.4%	8.1%	4.0%		11.1%	38.4%	46.5%	2.0%	0.0%	2.0%	
⑤清潔さ	71	26	0	2	2.73	34	43	19	1	0	2	4.13
	71.7%	26.3%	0.0%	2.0%		34.3%	43.4%	19.2%	1.0%	0.0%	2.0%	
⑥トイレ等	72	24	1	2	2.73	39	41	18	0	0	1	4.21
	72.7%	24.2%	1.0%	2.0%		39.4%	41.4%	18.2%	0.0%	0.0%	1.0%	
⑦安全性	71	25	1	2	2.72	27	38	25	7	1	1	3.85
	71.7%	25.3%	1.0%	2.0%		27.3%	38.4%	25.3%	7.1%	1.0%	1.0%	
⑧親切さ	62	33	0	4	2.65	35	33	23	5	0	3	4.02
	62.6%	33.3%	0.0%	4.0%		35.4%	33.3%	23.2%	5.1%	0.0%	3.0%	
⑨説明	51	41	4	3	2.49	27	39	30	0	2	1	3.91
	51.5%	41.4%	4.0%	3.0%		27.3%	39.4%	30.3%	0.0%	2.0%	1.0%	
⑩備品充実	65	31	1	2	2.66	18	41	29	8	2	1	3.66
	65.7%	31.3%	1.0%	2.0%		18.2%	41.4%	29.3%	8.1%	2.0%	1.0%	
⑪手入れ	70	26	1	2	2.71	13	40	33	9	2	2	3.55
	70.7%	26.3%	1.0%	2.0%		13.1%	40.4%	33.3%	9.1%	2.0%	2.0%	
⑫備品料金	51	39	4	5	2.50	12	32	46	2	1	6	3.56
	51.5%	39.4%	4.0%	5.1%		12.1%	32.3%	46.5%	2.0%	1.0%	6.1%	
⑬自販機	44	50	3	2	2.42	20	34	40	3	1	1	3.70
	44.4%	50.5%	3.0%	2.0%		20.2%	34.3%	40.4%	3.0%	1.0%	1.0%	
⑭全体的満足度						21	53	21	3	0	1	3.94
						21.2%	53.5%	21.2%	3.0%	0.0%	1.0%	

表 2 施設の重要度と満足度の評価表

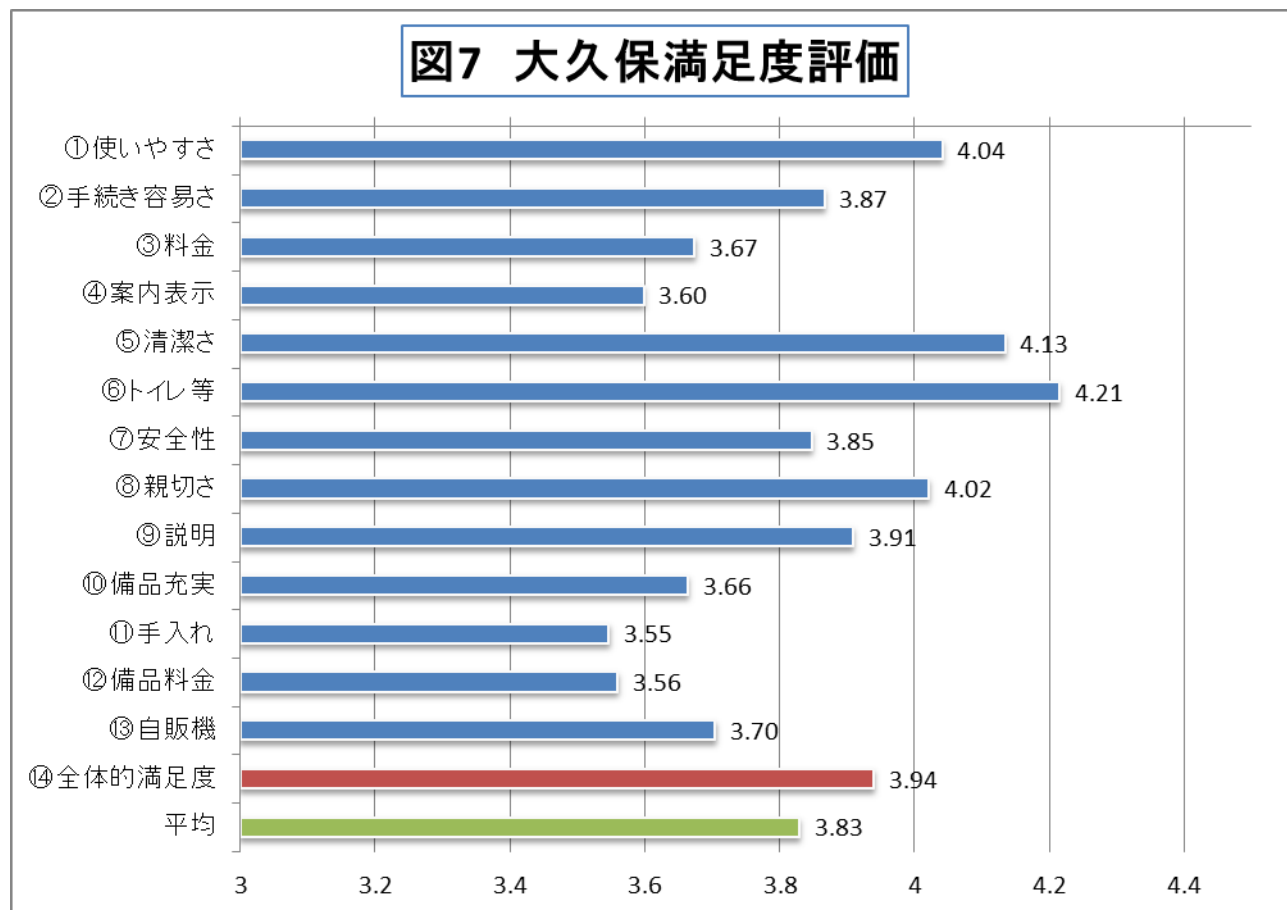
[SA,N=99]

※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。
最も高いのは⑥トイレ等となりました。一方、最も低かったのは⑪手入れとなりました。



(3)重要度と満足度の関係

重要度と満足度の関係を、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。

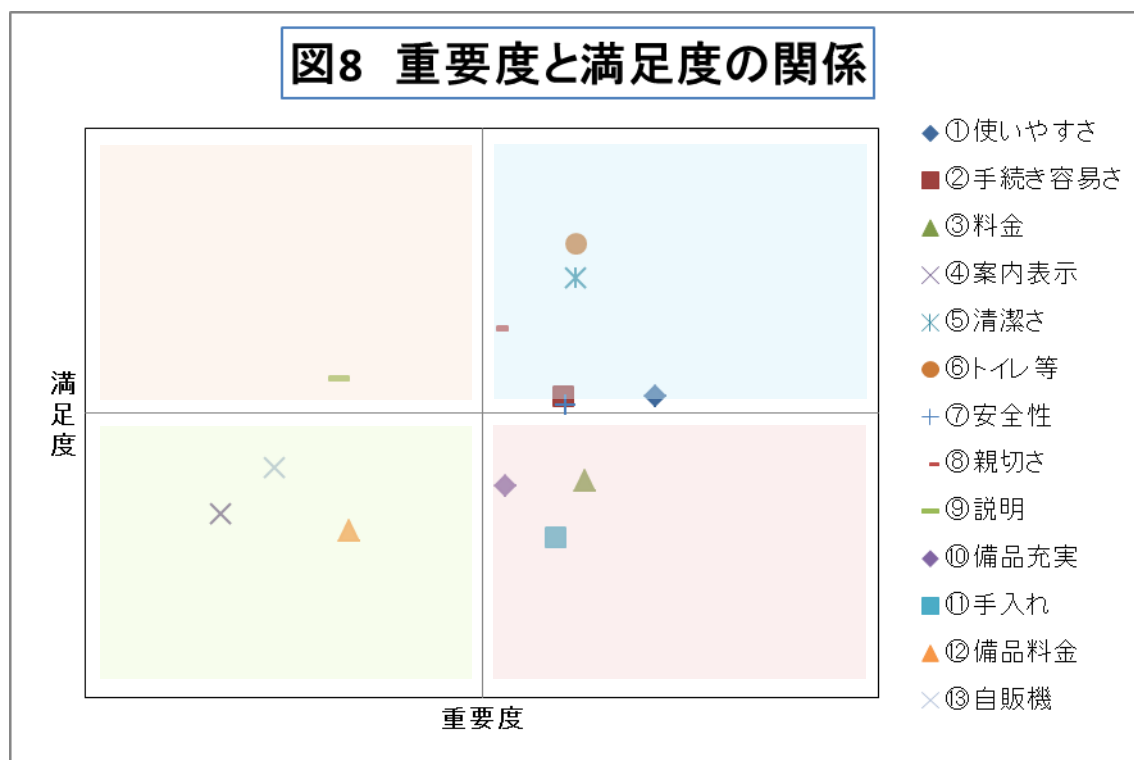


図 8-2 は、図 8-1 で色分けした 4 象限がそれぞれ何を表すかを図にしたものです。
色分けされた各象限内に存在する各点が、総合的な満足度の向上のためにそれぞれどのような対策をとるべきかが分かります。

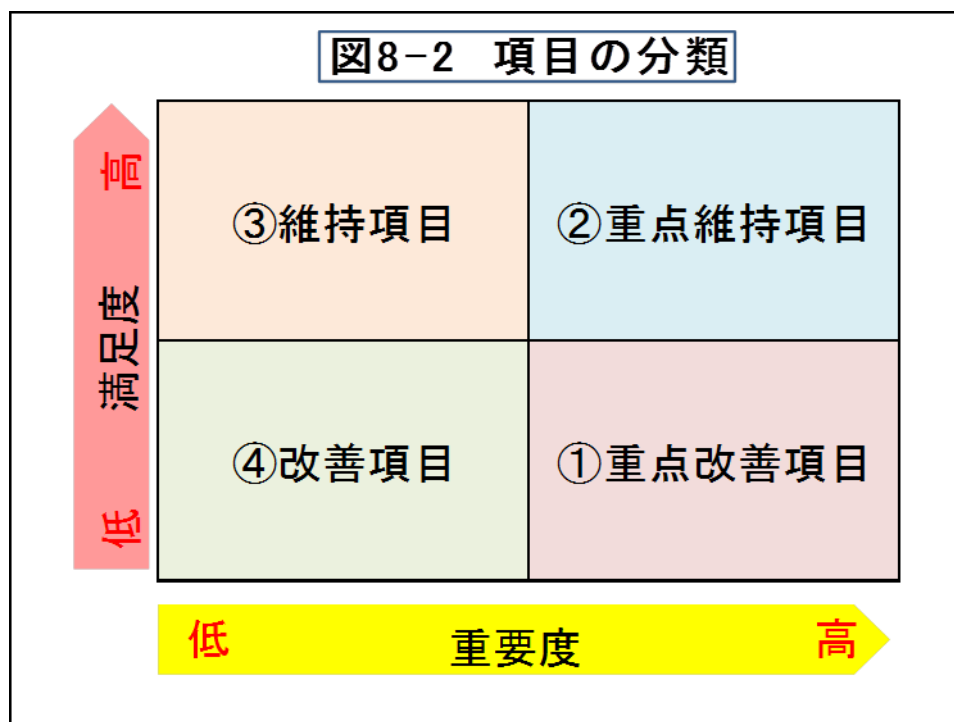


図 8-2 に示した各項目の内容は、以下の通りです。

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⑩備品充実⑪手入れが当てはまります。

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②手続き容易さ⑤清潔さ⑥トイレ等⑦安全性⑧親切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⑫備品料金⑬自販機が当てはまります。

【3】自由意見と回答

	ご意見・ご要望	回答
屋外 施設	テニスコートがハードコートから変更になるようですが、何とかハードコートのまま運用を続けて頂けませんでしょうか。	ご利用者様のご意見を伺い、区でアンケートを実施いたしました。 結果については、大久保スポーツプラザへ掲示してありますのでご覧ください。
	Water Server が嬉しいですね。	ありがとうございます。
	室内温度と更衣室のシャワーにいつもとても助かっています。	
	予約が容易で使いやすいです。コートも使いやすいです。	
	使いやすいです。	
	よい。	
	とても良い。	
	きれい。	
	いつも便利でよいので、時間の延長を。コートはオムニが希望です。	ありがとうございます。 コートの改修については皆様のご意見を伺い、区でアンケートを実施いたしました。結果については、大久保スポーツプラザへ掲示してありますのでご覧ください。
	せっかく慣れているハードコートをもっとよく直してほしい。利用者の意見を取り入れ、一方的な改修は反対です。	
	予算をとったからといって利用者の声を聴かずにテニスコートのサーフェイスをあの素材にするなど考えられない。大久保スポーツプラザは駅からも近く他のテニスコートに比べると施設もきれいなのでよく使っているが、あの素材になったらとても残念です。	
	屋根が欲しい。	建築上、屋根の設置はできません。ご理解ください。
	照明が暗い。	今後 LED 化などの改修の際には照度の検討をいたします。
	A・B コートの選択制を以前のように抽選時に A・B が分かっている方がメンバーへの周知がやすく、混乱しないで済むので変更してほしい。	先着順での利用面選択については、ご利用者の要望によって変更した経緯があります。ただ、変更後に抽選時に決定してほしいとの要望を多くいただいておりますので、ご利用者の声を集約した上で元に戻すことも含めて検討させていただきます。
	A/B コートについて、以前のように予約の段階で決められるようにして頂きたい。	
	A/B コートの選択を予約の段階で分かるようにしてもらいたい。	
	A/B コートについて、以前のように予約の段階で決められるようにして頂きたい。	
	A/B コートについて、以前のように予約の段階で決められるようにして頂きたい。	

コート間にネットを張って欲しい。	現状では狭いためネットを設置することは困難です。防球ネット等の設置を検討いたします。
ボールが外に出ないように、天井の代わりにネットを付けてほしい。	建築上、屋根の設置はできません。ご理解ください。ネットについては、改修時に検討します。
マテフレックスのコートは使いづらいので出来ればそのままがいいです。	コートの改修については平成 25 年度中に実施予定です。 サーフェスの素材については、皆様のご意見を伺い、区でアンケートを実施いたしました。結果については、大久保スポーツプラザへ掲示してありますのでご覧ください。
コートにへこみがあるのでボールがイレギュラーします。冬の改装の前に直してほしいです。	
傷んでいる。滑ります。	
傷んでつまづく可能性あり、危険。	
傷んでいるところがある。	
コート修復を早めてほしいです。時々、ネットのセンターベルトが緩んでいますので(多分老朽によって)チェックして頂きたいです。	
雨が止んだ後の準備が悪い。用具庫にカギがかかっていて使えない。	
雨上がりの日、使用すると連絡して来みるとコート整備がしてない。自己で清掃、しかし用具が倉庫に入ったまま！	
コートに穴が開いており大変危険であった。	
コートの補修をすぐにしてほしい。かなり危ないと思う。	
スポーツコートへの回収は、水はけが悪いうえに敷き詰めるだけでは結局意味がないと思う。今のサーフェス(面)できちんとお金をかけて改修してほしい。	
水はけが悪い。新サーフェスに期待。	
コートの手入れを常に十分にしてもらいたい。	
コートが荒れている。	
改修の予定がありますが、ハードコートのままできれいにしてほしいです。頼むからスポーツコートへの改修は止めてください。	
コートの改修。	
コートのサーフェスに現状のを新しくしてほしい。22:00 まで支払っているのに、更衣時間を加味してほしい。コートはオムニが希望です。	
マテフレックスは雨が降ると(降り始め)とても滑り危険。大会には向かない。	
今度改修予定のコートは反対です。現状か	

	1～2年後に全面改修を。	
	固いし、滑り易い(特に雨に弱い)	
	手入れが非常に悪い。計画されている新しい素材は絶対に反対です。この素材では練習できない。利用者が減るのでは？この素材での試合会場は見た事が無い。やめるべき。	
	テニスコートを部分的に改修するので、素材の違う面になってしまい滑るのが気になる。一か所良くなるとまたすぐ別の場所が壊れていく感じがする。	
	テニスコート改修に反対です。あのコートで練習しても、球速が早くなってしまうので今まで以上に年配の方がやりづらくなってしまおうと思います。	
	改修予定のコートだが、スポーツコートは怪我が多くプレーしにくいのでハードコートにしてほしい。	
	メッシュタイプのスポーツコートは怪我が多く危険。30年前に流行っていたものらしく、逆行している。やめてほしいです！	
	テニスコートは人工芝に張替えてほしい。	
	コートが荒れていることがある。	
	問題ない。	
	できればオムニにしてほしい。	
	サーフェスのメンテナンス	
	コート張替えが不安。	
	スポーツコートへの改修について、テニスコーチなど専門家にいろいろ話を聞いてみたが、全員が「やめた方が良い……。すぐまた修理する羽目になる。怪我が増えて訴えられるかも」とのことでした。必要なら署名活動もします。絶対にやめてほしい。お金の無駄です。	
	デコボコ、穴を直してほしい。	
	コートの張替えが残念。	
ロビー	暗い。	節電にご協力お願いします。
	夜間、若い人たちがロビーに座りこんだりしていて不愉快。団体利用をする人たちへマナーの表示や指導をしてほしい。	皆さんでご利用いただく施設ですので、注意をいたします。お気づきのことがありましたら、遠慮なく受付までご意見ください。
	テーブルがもう少しあってもいいかもです。	スペースとの兼ね合いを見て検討いたします。
	食べ物の自販機がほしいです。	検討いたします。

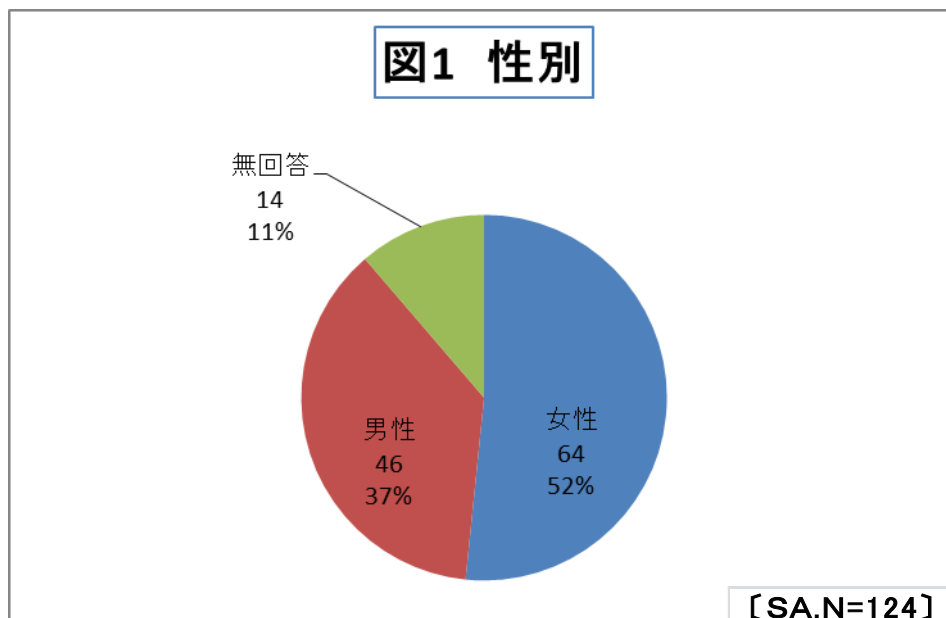
予約	抽選が当たりやすくしてもらえたら、と思います。大学のサークルの人等、要望もあると思いますが区の住民がもう少し使いやすくして欲しいです。せっかくの土日にハズレ・・・というのは詰まらないです。わがままですが。	システムでの公平な抽選のため、ご理解ください。
その他	新宿区のコート全般に言えることだが、最後の時間の際、終了時間後ロッカーやシャワーを使わせてもらえない。もし早くきりあげるならばコート代を割引するか、15 分くらいはロッカーを使用できるようにすべきだと思う。	利用時間については条例施行規則にて「準備・後片付け」の時間も含めて利用時間と定めています。更衣室は余裕をもってご利用いただきますよう、ご協力をお願いいたします。
	照明の料金が中野区に比べて高い（東京都に比べても高いです）。更衣室を 22:10 まで使えるようにしてほしい（他の区や都のコートは終了時間後 20 分くらいまで使えます）。	
	きれいでいいです。22:10まで開けてほしいです。	
	①テニスコートは着替えも含めて時間内にとのことだが、他の区や都のコートではそんなことは言われない。使用料金はテニスを出来る時間（2 時間）に払っている。②特に夏は、シャワーや着替えに時間がかかるので、時間内にと言われたらプレイする時間がかかなり短くなってしまう。甘泉園などシャワーブースが一つしかないのにどうやって時間内に全員シャワーを使えと言うのか？③新宿区民も他の区のコートを使用させてもらう時もあるのだから、他区並みにプレイ終了後 15～20 分くらいは更衣室の使用を認めてほしい。④コート面もなかなか改修してくれず、他区の方を呼ぶと恥ずかしい思いをしている。	①③利用時間については条例施行規則にて「準備・後片付け」の時間も含めて利用時間と定めています。更衣室は余裕をもってご利用いただきますよう、ご協力をお願いいたします。② 更衣室の大きさについては改修は難しいためご理解ください。④コートの改修については平成 25 年度中に実施予定です。
	新宿区は在住・在勤合わせると人口がとても多いのでもっとテニスコートを増やして下さい。おねがいします。	
	これからもよろしくお願いします。	いつもご利用ありがとうございます。
	場所が不便。陸橋がほしい。	場所柄申し訳ございません。ご理解ください。

大久保スポーツプラザ屋内

【1】ご利用者さまについて

(1)性別

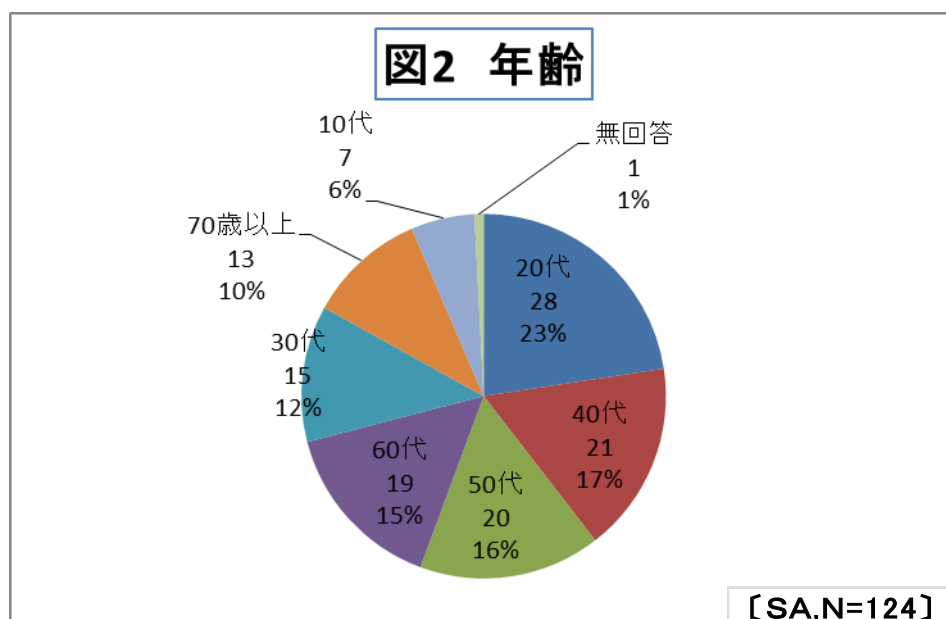
女性が半数以上の 52%となりました。



(2)年齢

20 代の方が最も多く、23%となりました。しかし各世代に大きな差はなく、幅広い世代にご利用いただいていることが分かります。

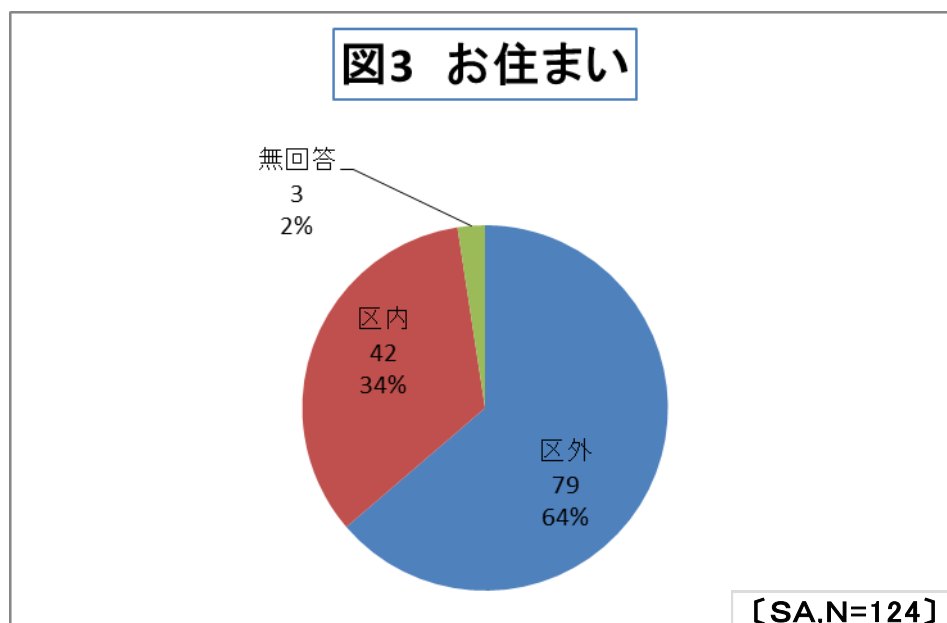
10 歳以下と答えた方はいらっしゃいませんでした。



(3)お住まい

区外の方が 64%と、半数以上を占めました。

区外のお客様からも広くご利用いただいていることが分かります。



また、以下に設問8でご記入いただいた郵便番号から、お住まいの詳細を以下の表にしました。
東京都内からの方がほとんどですが、隣接する都外からのお客様もいらっしゃる事が分かります。

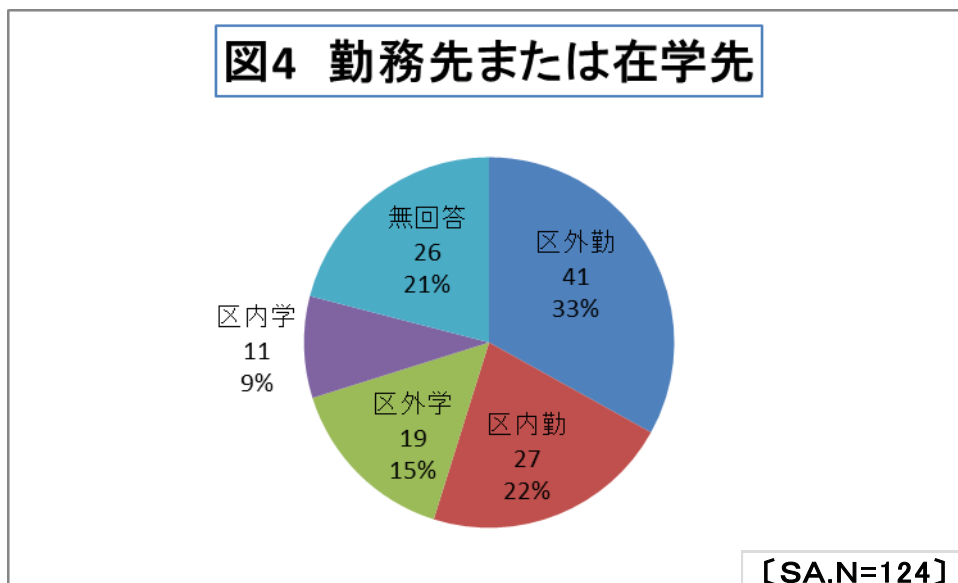
東京都	63	千葉県	9	埼玉県	7
新宿区	30	市川市	3	秩父市	2
世田谷区	5	四街道市	1	戸田市	1
練馬区	4	柏市	1	北足立郡伊奈町	1
杉並区	3	大網白里市	1	さいたま市見沼区	1
品川区	3	印西市	1	和光市	1
江東区	3	船橋市	1	所沢市	1
文京区	1	松戸市	1		
目黒区	1				
武蔵村山市	1	神奈川県	12		
日野市	1	藤沢市	3		
西東京市	1	川崎市高津区	2		
国分寺市	1	川崎市麻生区	2		
武蔵野市	1	秦野市	1		
江戸川区	1	横浜市鶴見区	1		
三鷹市	1	相模原市南区	1		
豊島区	1	横須賀市	1		
大田区	1	川崎市多摩区	1		
調布市	1				
葛飾区	1				
町田市	1				
中野区	1			総計	91

表 1 お住まいの地域

(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、33%となりました。

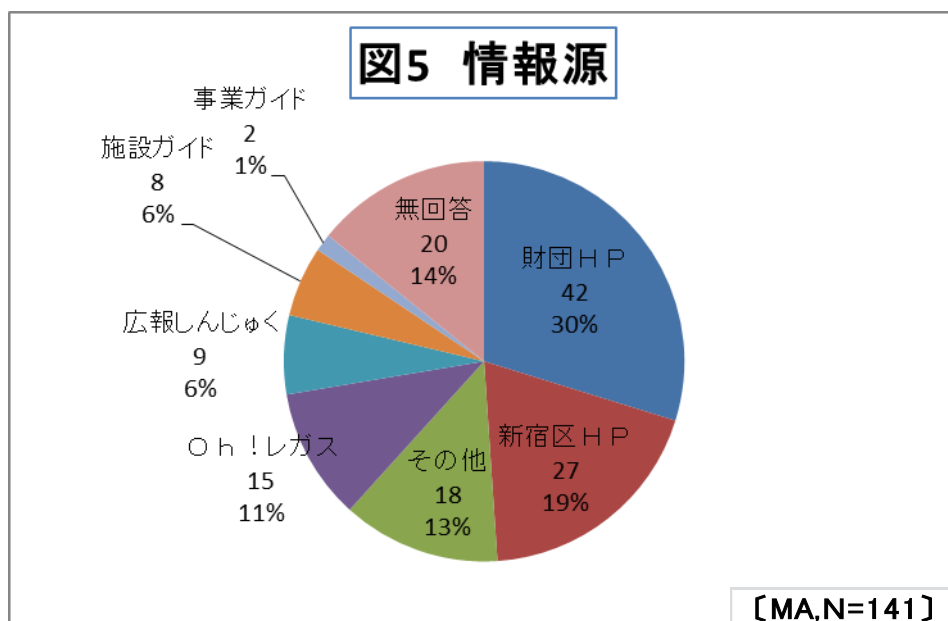
区内・外に勤務されている方が合わせて半数以上となり、学生の方よりも多いことが分かります。



(5)施設についての情報源

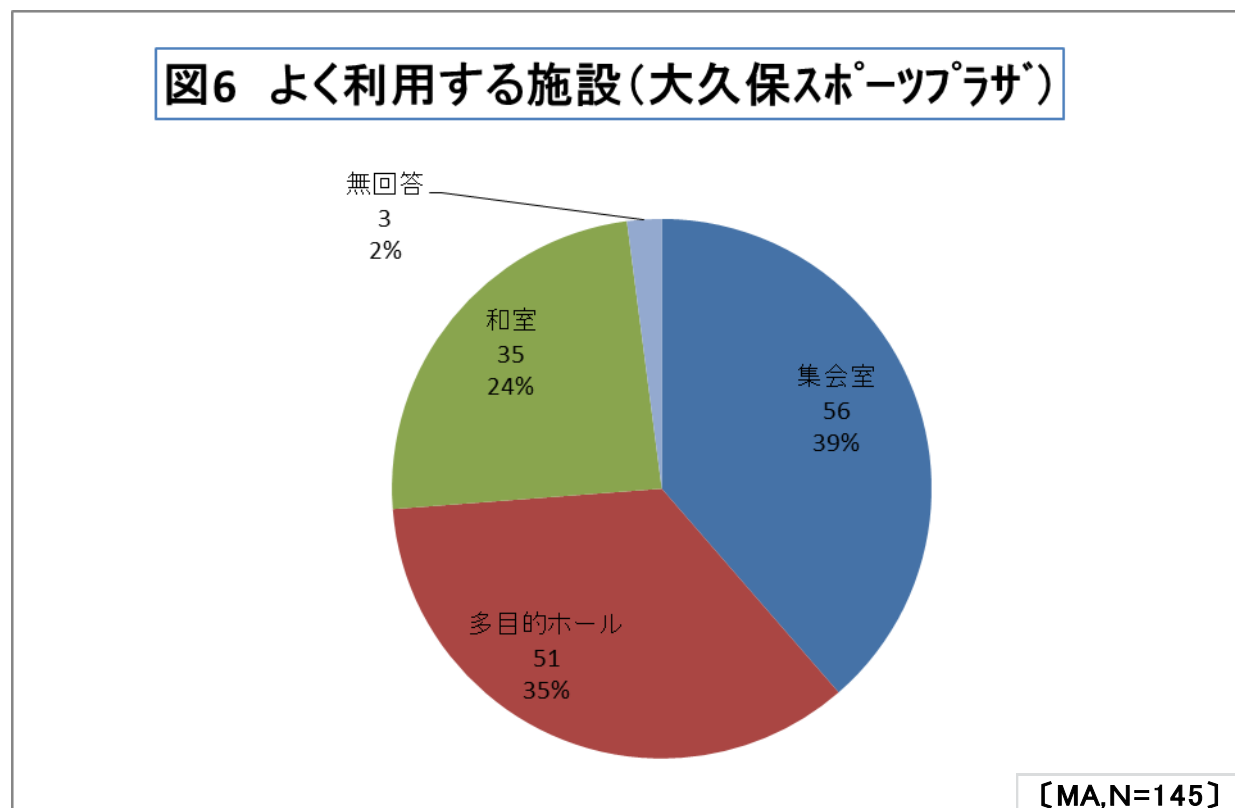
財団のホームページが最も多く、30%となりました。次いで新宿区のホームページで 19%となり、同じホームページという媒体が約半数を占めました。

その他としては、貸切でご利用いただいている団体様内部の情報網が挙げられました。



(6)よく利用する施設

最も多かったのは 39%で集会室となりました。



【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	103	16	0	5	2.87	42	67	15	0	0	0	4.22
	83.1%	12.9%	0.0%	4.0%		33.9%	54.0%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
②手続き容易さ	80	39	0	5	2.67	25	43	47	2	0	7	3.78
	64.5%	31.5%	0.0%	4.0%		20.2%	34.7%	37.9%	1.6%	0.0%	5.6%	
③料金	88	29	0	7	2.75	22	30	54	12	0	6	3.53
	71.0%	23.4%	0.0%	5.6%		17.7%	24.2%	43.5%	9.7%	0.0%	4.8%	
④案内表示	56	54	9	5	2.39	20	32	64	2	0	6	3.59
	45.2%	43.5%	7.3%	4.0%		16.1%	25.8%	51.6%	1.6%	0.0%	4.8%	
⑤清潔さ	93	27	0	4	2.78	51	49	22	1	0	1	4.22
	75.0%	21.8%	0.0%	3.2%		41.1%	39.5%	17.7%	0.8%	0.0%	0.8%	
⑥トイレ等	90	29	1	4	2.74	50	43	28	2	0	1	4.15
	72.6%	23.4%	0.8%	3.2%		40.3%	34.7%	22.6%	1.6%	0.0%	0.8%	
⑦安全性	84	37	0	3	2.69	43	49	28	0	0	4	4.13
	67.7%	29.8%	0.0%	2.4%		34.7%	39.5%	22.6%	0.0%	0.0%	3.2%	
⑧親切さ	79	39	1	5	2.66	48	53	19	1	0	3	4.22
	63.7%	31.5%	0.8%	4.0%		38.7%	42.7%	15.3%	0.8%	0.0%	2.4%	
⑨説明	48	1	4	0	2.83	36	45	39	1	0	3	3.96
	90.6%	1.9%	7.5%	0.0%		29.0%	36.3%	31.5%	0.8%	0.0%	2.4%	
⑩備品充実	69	50	2	3	2.55	29	41	45	7	0	2	3.75
	55.6%	40.3%	1.6%	2.4%		23.4%	33.1%	36.3%	5.6%	0.0%	1.6%	
⑪手入れ	66	50	2	6	2.54	31	37	52	0	0	4	3.83
	53.2%	40.3%	1.6%	4.8%		25.0%	29.8%	41.9%	0.0%	0.0%	3.2%	
⑫備品料金	67	50	2	5	2.55	25	31	62	1	0	5	3.67
	54.0%	40.3%	1.6%	4.0%		20.2%	25.0%	50.0%	0.8%	0.0%	4.0%	
⑬自販機	35	78	7	4	2.23	20	40	57	6	0	1	3.60
	28.2%	62.9%	5.6%	3.2%		16.1%	32.3%	46.0%	4.8%	0.0%	0.8%	
⑭全体的満足度						38	63	22	0	0	1	4.13
						30.6%	50.8%	17.7%	0.0%	0.0%	0.8%	

表 2 施設の重要度と満足度の評価表

【SA,N=124】

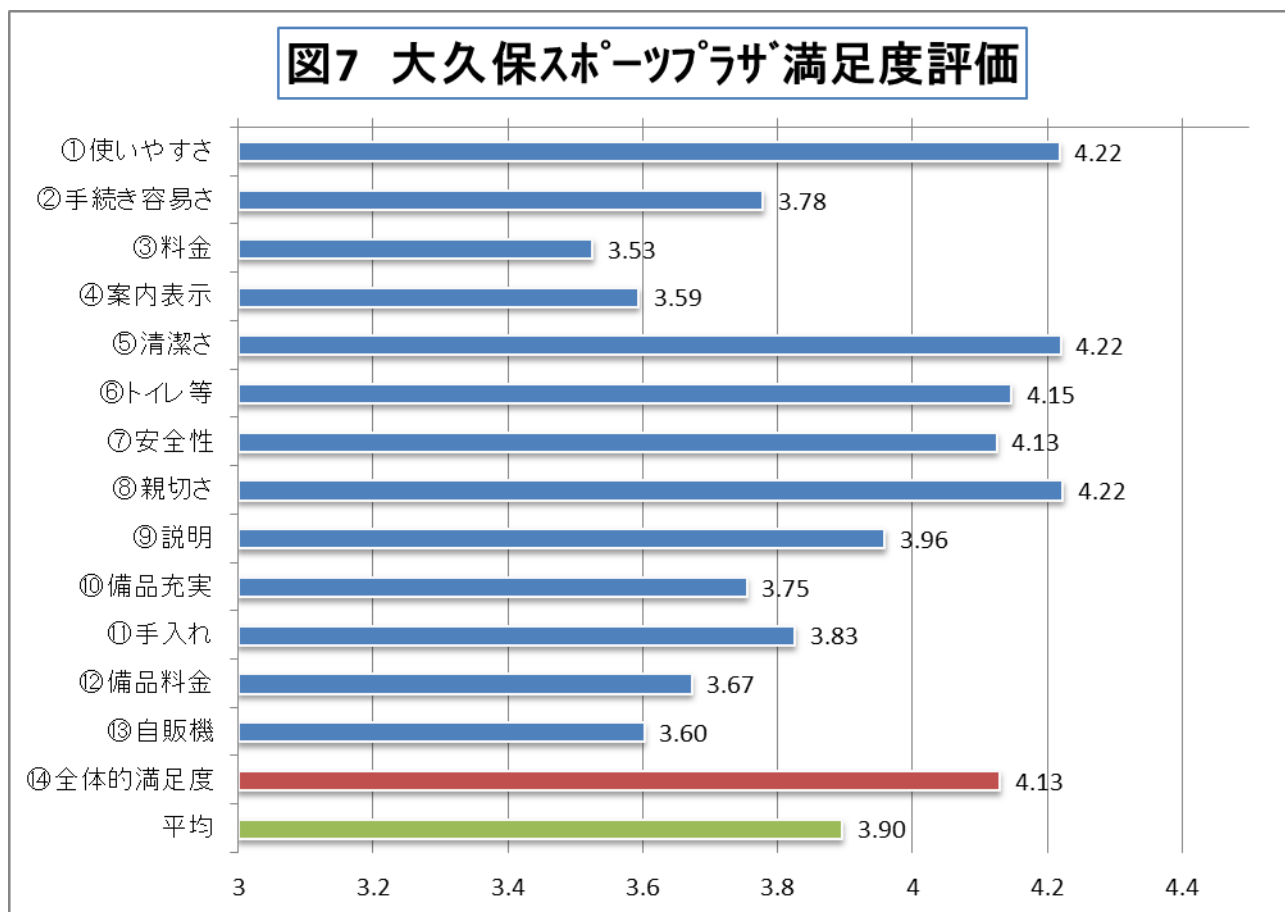
※1. **重要度** = {(とても重要×3)+(重要×2)+(重要でない×1)} ÷ (回答者数－無回答)

※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)

※3. ⑫備品料金について、大久保スポーツプラザでは条例により無料となっております。

(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。
最も高かったのは、①使いやすさと⑤清潔さ、⑧親切さで同じ 4.22 となりました。
また最も低かったのは③料金となりました。



(3)重要度と満足度の関係

重要度と満足度の関係を、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。

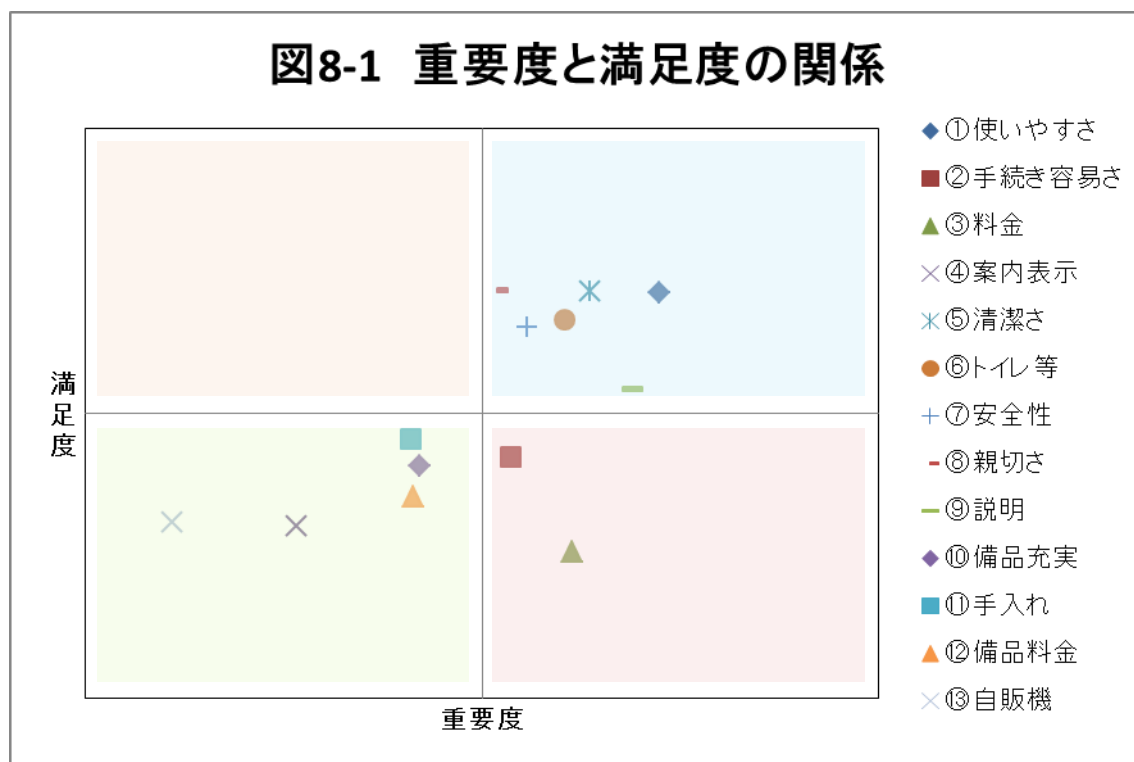


図 8-2 は、図 8-1 で色分けした 4 象限がそれぞれ何を表すかを図にしたものです。
色分けされた各象限内に存在する各点が、総合的な満足度の向上のためにそれぞれどのような対策をとるべきかが分かります。

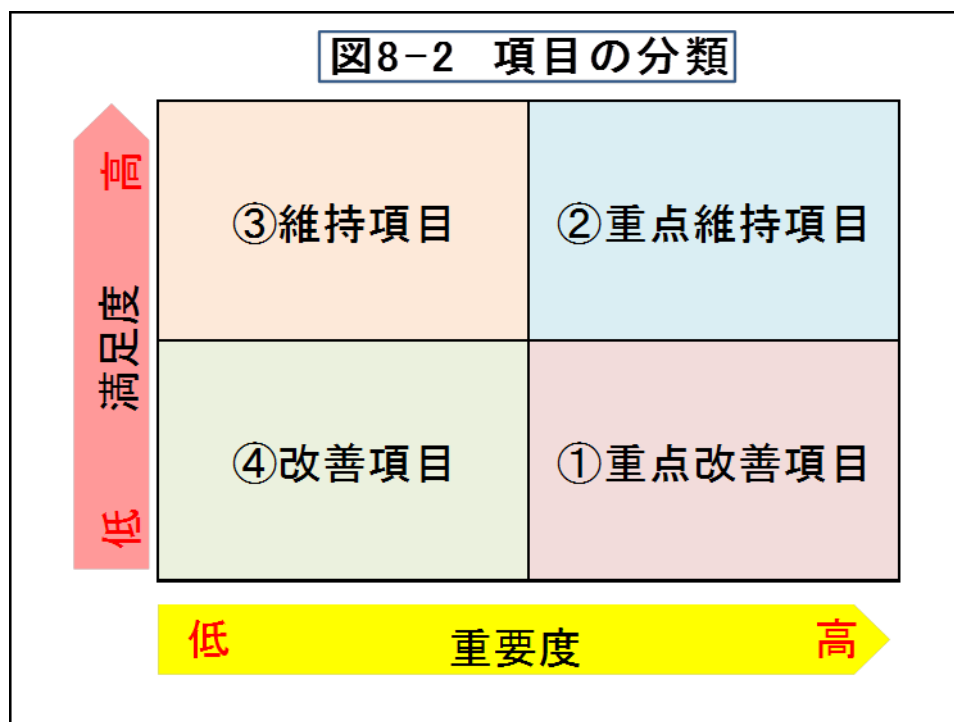


図 8-2 に示した各項目の内容は、以下の通りです。

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②手続き容易さ③料金が当てはまります。

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親切さ⑨説明が当てはまります。

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。

今回はこの項目に当てはまるものではありませんでした。

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。

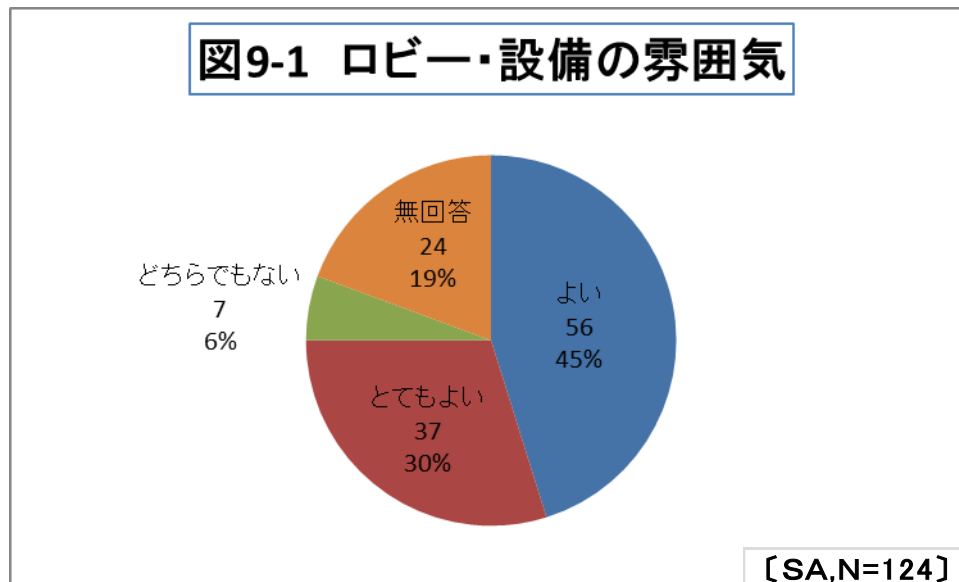
【3】施設について

(1)ロビー・設備の雰囲気

5 段階で評価していただきました。

「わるい」「とてもわるい」の回答はどちらもありませんでした。

最も多かったのは 45%で、「よい」でした。

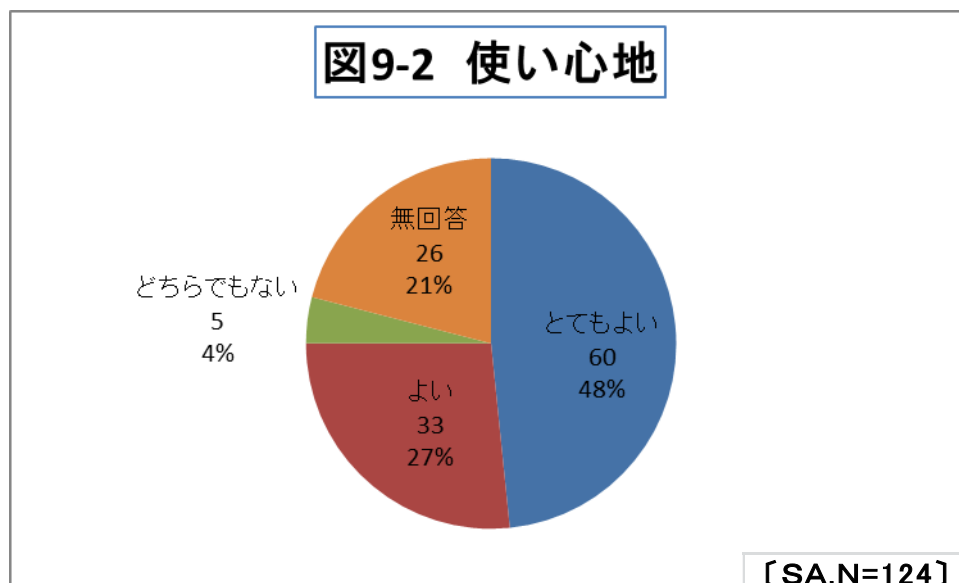


(2)設備の使い心地

5 段階で評価していただきました。

「わるい」「とてもわるい」の回答はどちらもありませんでした。

「とてもよい」が約半数の 48%を占め、最も多くなりました。



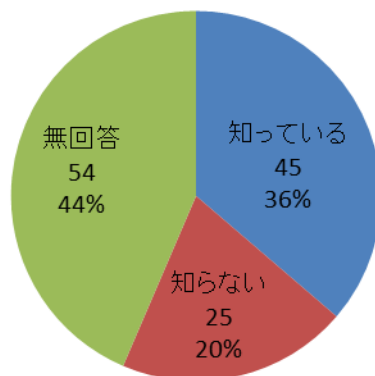
【4】事業およびプログラムについて

①落語 in 和室の認知度

無回答に圧され、回答数も半数程度となりました。

「知っている」と答えた方は 36%となり、「知らない」の 20%を上回りました。

図10-1 落語in和室を知っているか



〔SA,N=124〕

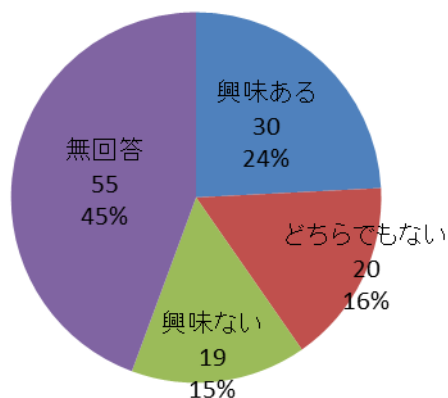
②落語 in 和室への興味

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。

無回答が約半数を占めました。

3段階で回答して頂き、「興味ある」との回答が 24%で最も多くなりました。しかし「興味ない」も 15%となり、大差はつきませんでした。

図10-2 落語in和室への関心



〔SA,N=124〕

【5】自由意見と回答

	ご意見・ご要望	回答
予約	もう少し手続き(予約方法・日時など)を簡単にしてほしい。	ご迷惑をおかけします。次回システム更新時の参考にさせていただきます。
	PCでの予約が5～18日だけなのが不便です。	
施設	綺麗で使いやすく、広くてありがたいです。	いつもご利用ありがとうございます。 今後も、愛される施設として努めてまいります。
	分からないとき、親切に教えて下さるので助かります。	
	とても良いです。	
	細やかな心遣いがある。	
	最近テーブルやいすの位置がきれいに配置されていてきれいなお花が飾られていてホッとします。	
	椅子、机が充実。かるく食事もとれて使い勝手が良い。	
	いろいろなイベント情報のチラシが多いので good です。	
	更衣室やシャワーも完備していてうれしいです。	
	いつも清潔でとても素晴らしいです。	
	掃除、対応、他区と比べても最高です	
	多目的ホールのフローリングが張替えで綺麗になってよかったです。	
	いつも清潔でとても素晴らしいです。きれいになっていて気持ちよく使わせて頂いています。	
	トイレが清潔に維持されている。ウォシュレットもあり、使い勝手も良い。	
	明るくて気持ちが良い。	
	いつもキレイです☆	
	集会室ちょっとくさい！	大変申し訳ございません。清掃はしておりますが、お気づきの際どうぞ申し出てください。
	自動販売機の充実を！	検討は致しますが、現状の自販機でご理解ください
	ゴミ箱がなくなって不便になった。	ゴミはお持ち帰りです。ご理解ください。

	自販機に夏季でも温かい飲み物(甘くないお茶など)があると嬉しいです。冷たい飲み物は苦手なので。	冷蔵部分と販売本数の兼ね合いもありますので、業者と調整をしてみます。
	ロビーが広くて。教室を作ってほしいです。	施設改修の際はご参考にさせていただきます。
	近くに食べ物を入手できるコンビニやお店が無いので、おにぎりやサンドイッチくらいあると良いです。自販機が高い！	ご不便をおかけしていますが、ご了承ください。自販機の値段については、一般的な価格を参考に金額を設定していますのでご理解ください。
	鏡のある部屋がもっと欲しい。ダンスの人中心か？	改修の際にはご参考にさせていただきます。
	鏡のある部屋がもっと欲しい。	
	幕(舞台の)引幕がほしい。照明がもう少し欲しい(和室)。上と下。	幕はございますので、ご利用ください。現状では節電のこともありますので、容量の増は困難です。LED 化の際、検討致します。
	和室の天井照明が暗い。	
	運動マットがほしいです。	倉庫のスペースが少ないため、現状では導入は難しい状況です。
	マットがほしいです。(2 件)	
	鏡がもう少し欲しいです。	
	部屋がくさい。	大変申し訳ございません。清掃はしておりますが、お気づきの際どうぞ申し出てください。
	ロビーが広くてもったいない。運動できる施設を作ってほしい。	施設改修の際は参考にさせていただきます。
その他	明るくて気持ちが良い。	いつもご利用ありがとうございます。今後も、愛される施設として努めてまいります。
	いつも利用させていただき有難うございます。	
	いつもありがとうございます！	
	理想的な施設。運営も良い。ただ駅から少し遠い。	
	いつもありがとうございます。	
	週 1 程度利用させて頂いていますが、職員の人たち皆様とても感じが良く、気持ちよく利用しています。	
	節電努力を感じる。	今後も節電に努めてまいりますので、どうぞご協力お願いいたします。
	学生のダンスグループのマナーが悪い。トイレや、女子更衣室やロビーの使い方がひどい。	皆さんでご利用いただく施設ですので、注意をいたします。お気づきのことがありましたら、遠慮なく受付までご意見ください。
	学生がトイレの前にたむろしていてうるさい。ロッカーに荷物に入れたまま鍵をかけていない子が多い。	皆さんでご利用いただく施設ですので、注意をいたします。お気づきのことがありましたら、遠慮なく受付までご意見ください。