

## 横浜市港南スポーツセンター

# 平成25年度 年間事業報告書

- 1 様式24 利用状況表（総括）
- 2 様式25 利用者数年間集計表
- 3 様式26 個人利用表
- 4 様式27 種目別利用者数年間集計表
- 5 様式28 託児事業実績報告
- 6 様式29 年間収支決算書
- 7 様式30 年間収支決算書（指定管理・収入の部）
- 8 様式31 年間収支決算書（指定管理・支出の部）
- 9 様式32 年間収支決算書（自主事業・収入の部）
- 10 様式33 年間収支決算書（自主事業・支出の部）
- 11 様式34 指定管理・教室年間収支報告
- 12 様式35 自主事業・教室年間収支報告
- 13 様式36 管理業務の実施状況報告書  
(建物等の保守管理・保守業務、清掃・外構植栽管理業務、保安・警備業務)
- 14 様式37 利用状況分析報告書
- 15 モニタリングの結果

公益財団法人横浜市体育協会





個人利用表(指定管理)

施設名: 徳南スポーツセンター  
平成25年4月1日~平成26年3月31日

5月 利用状況表 (大人/小人) 表頭: 会場, 性別, 利用形態 (存在, 在籍, 在学, 他), 小計, 計, 収納額

6月 利用状況表 (大人/小人) 表頭: 会場, 性別, 利用形態 (存在, 在籍, 在学, 他), 小計, 計, 収納額

7月 利用状況表 (大人/小人) 表頭: 会場, 性別, 利用形態 (存在, 在籍, 在学, 他), 小計, 計, 収納額

8月 利用状況表 (大人/小人) 表頭: 会場, 性別, 利用形態 (存在, 在籍, 在学, 他), 小計, 計, 収納額

9月 利用状況表 (大人/小人) 表頭: 会場, 性別, 利用形態 (存在, 在籍, 在学, 他), 小計, 計, 収納額

10月 利用状況表 (大人/小人) 表頭: 会場, 性別, 利用形態 (存在, 在籍, 在学, 他), 小計, 計, 収納額

## 様式27

## 種目別利用者年間施設一覧表

平成25年4月1日～平成26年3月31日

港南スポーツセンター

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		
バドミントン	874	10,577	16,512	4,777	2,395	34,261	1,297	2,576	984	589	5,446	39,707
卓球	220	8,019	8,063	2,623	1,485	20,190	1,434	1,467	159	45	3,105	23,295
バレーボール	173	2,589	4,652	340	1,176	8,757	0	0	0	0	0	8,757
バスケットボール	479	4,230	1,566	625	453	6,874	0	0	0	0	0	6,874
体操・エアロビクス	1,821	6,889	51,707	7,305	7,895	73,796	0	0	0	0	0	73,796
武道	284	3,145	2,421	3,686	1,795	11,047	0	0	0	0	0	11,047
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	26,376	3,958	141	64	30,539	30,539
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	2,224	13,945	23,921	374	2,672	40,912	0	0	0	0	0	40,912
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	843	5,963	951	5,187	203	12,304	0	0	0	0	0	12,304
テニス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ウォーキング	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
その他スポーツ	1,881	14,061	27,582	1,799	7,758	51,200	0	0	0	0	0	51,200
合計	8,799	69,418	137,375	26,716	25,832	259,341	29,107	8,003	1,284	698	39,092	298,433

様式28

施設名 港南スポーツセンター

託児事業実績報告

平成 25 年度

No.	事業内容	場所	回数	平均託児利用 料(1人/10回)	延べ託児 利用人数	合計(円)	対象年齢	託児依頼先※1	延べ託児 従事者数	支出(円)
1	火曜9時のピラティス	託児室		5,000	316	190,000	6ヶ月以上未就学児	港南区保育グループひまわり	326	706,561
2	親子体操(ラビット、チーター)	託児室		5,000	155	80,000	6ヶ月以上未就学児	港南区保育グループひまわり	89	283,615
3	親子リトミック(マンタ、ペンギン)	託児室		5,000	177	115,000	6ヶ月以上未就学児	港南区保育グループひまわり	198	425,201
4	木曜10:40のHula	託児室		5,000	209	134,000	6ヶ月以上未就学児	港南区保育グループひまわり	264	541,718
	合計		0		857	519,000			877	1,957,095

※1 依頼先団体の正式名称を記入。依頼先が複数におよぶ場合は依頼回数の最も多い団体を記入。

平成 25 年度収支決算書

1 総括表  
(1)収入

単位:円(税込)

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	小計 (C)	予算 (D)	予算達成率 (%) (=C/D)	備考
①指定管理委託料	13,065,000	7,510,000	14,187,000	8,427,000	43,189,000	43,189,000	100.0%	
②利用料金収入	6,248,900	6,551,350	5,923,610	5,991,320	24,715,180	24,143,000	102.4%	
③文化系教室収入	325,000	360,000	340,000	363,000	1,388,000	1,240,000	111.9%	
④スポーツ教室事業収入	10,617,400	9,904,500	10,468,300	9,581,050	40,571,250	45,272,000	89.6%	
⑤託児事業収入	100,000	135,000	165,000	119,000	519,000	479,000	108.4%	
⑥駐車場事業収入	0	0	0	0	0	0		
⑦広告事業収入	78,750	15,750	0	0	94,500	105,000	90.0%	
⑧その他収入	0	0	0	0	0	0		
小計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧)	30,435,050	24,476,600	31,083,910	24,481,370	110,476,930	114,428,000	96.5%	
⑨自主事業による収入	458,570	630,407	652,036	776,938	2,517,951	2,818,000	89.4%	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨)	30,893,620	25,107,007	31,735,946	25,258,308	112,994,881	117,246,000	96.4%	

(2)支出

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	小計	予算	年間予算 達成率	備考
①維持管理運営費用	27,672,646	26,860,054	30,089,404	33,046,837	117,668,941	116,791,000	100.8%	
人件費・賃金	11,695,639	8,971,954	11,960,909	11,337,597	43,966,099	43,520,000	101.0%	
修繕費	191,772	638,085	345,240	1,016,505	2,191,602	2,848,000	77.0%	
設備管理費	1,193,724	1,179,843	1,071,903	888,073	4,333,543	5,471,000	79.2%	
保安警備費	220,500	220,500	220,500	220,500	882,000	945,000	93.3%	
備品購入費	106,890	0	0	0	106,890	2,205,000	4.8%	
消耗品費	1,000,911	549,586	533,760	578,747	2,663,004	2,845,000	93.6%	
外構・植栽管理費	38,850	0	88,923	36,453	164,226	315,000	52.1%	
廃棄物処理費	0	0	157,500	36,042	193,542	105,000	184.3%	
広報費	328,032	509,132	455,532	508,213	1,800,909	1,470,000	122.5%	
印刷製本費	220,920	271,635	206,535	205,380	904,470	420,000	215.4%	
光熱水費	2,909,507	4,806,089	4,509,707	5,037,799	17,263,102	15,184,000	113.7%	
燃料費	0	0	0	0	0	6,000	0.0%	
保険料	575,814	498,339	559,332	499,245	2,132,730	3,110,000	68.6%	
使用料・賃借料	1,504,768	1,311,275	1,908,399	2,047,428	6,771,870	5,485,000	123.5%	
公租公課費	800	1,225	0	346,874	348,899	310,000	112.5%	
謝金	5,030,668	4,984,672	5,242,242	5,034,952	20,292,534	18,533,000	109.5%	
委託料	1,237,815	1,186,294	1,282,149	1,425,270	5,131,528	5,045,000	101.7%	
旅費	8,860	9,370	22,520	9,820	50,570	42,000	120.4%	
通信運搬費	46,906	66,505	68,132	87,454	268,997	352,000	76.4%	
支払手数料	74,920	95,500	152,355	146,200	468,975	830,000	56.5%	
会費及び負担金	3,600	20,000	16,350	3,000	42,950	11,000	390.5%	
その他	0	258,300	5,666	0	263,966	0		
租税公課費	0	0	0	2,299,535	2,299,535	2,612,000	88.0%	
間接事務費	1,281,750	1,281,750	1,281,750	1,281,750	5,127,000	5,127,000	100.0%	
②自主事業による経費	359,090	34,860	129,267	-89,317	433,900	455,000	95.4%	
合計(①+②)	28,031,736	26,894,914	30,218,671	32,957,520	118,102,841	117,246,000	100.7%	

(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	2,861,884	-1,787,907	1,517,275	-7,699,212	-5,107,960	

## 平成 25 年度収支決算書

## 2 指定管理・収入の部

## (1)収入

単位:円(税込)

	内 訳	合計金額
合計		110,476,930
①指定管理委託料	指定管理料	43,189,000
②利用料金収入	体育室等利用料金、個人利用料金	24,715,180
③文化系教室収入	健康マージャン・歌声サロン教室	1,388,000
④スポーツ教室事業収入	スポーツ教室参加料	40,571,250
⑤託児事業収入	託児料	519,000
⑥駐車場事業収入		0
⑦広告事業収入	ポスター広告収入等	94,500
⑧その他収入		0



## 平成 25 年度収支決算書

## 3 指定管理・支出の部

単位:円(税込)

	内 訳	合計金額	
① 維持管理運営費用		117,668,941	
項 目	人件費・賃金	職員、アルバイト賃金 他	43,966,099
	修繕費	バスケットコートライン補修、トレーニング室機器(エアロバイク)修理 等	2,191,602
	設備管理費	総合管理業務委託等	4,333,543
	保安警備費	警備業務委託	882,000
	備品購入費	AEDトレーナー等購入	106,890
	消耗品費	事務用品等	2,663,004
	外構・植栽管理費	樹木管理委託	164,226
	廃棄物処理費	ごみルート回収費用	193,542
	広報費	地域ミニコミ誌(タウンニュース)広告 他	1,800,909
	印刷製本費	教室募集チラシ等印刷	904,470
	光熱水費	電気、水道、ガス	17,263,102
	燃料費		0
	保険料	施設賠償保険、スポーツ教室用傷害保険	2,132,730
	使用料・賃借料	教室施設利用料	6,771,870
	公租公課費	印紙代、事業所税	348,899
	謝金	教室指導謝金等	20,292,534
	委託料	集配金業務 他	5,131,528
	旅費	交通費	50,570
	通信運搬費	電話代 他	268,997
	支払手数料	振込手数料 他	468,975
会費及び負担金	地域行事会費 他	42,950	
その他	教室指導者打ち合わせ贈費	263,966	
租税公課費	仮受消費税等と仮払消費税等の差額分	2,299,535	
間接事務費	事務局経費	5,127,000	

## 平成 25 年度収支決算書

## 4 自主事業・収入の部

単位:円(税込)

		内 訳	合計金額
⑦ 自主事業による収入			2,517,951
項 目	自動販売機収入	自動販売機飲料等販売	1,589,421
	物販事業収入	スポーツ用具販売	168,450
	レンタル事業収入	スポーツ用具レンタル料	362,620
	派遣指導事業収入	派遣指導料	323,000
	その他収入		0
	時間外利用料金収入	時間外体育室利用料金	74,460
	時間外スポーツ教室事業収入		0
	時間外駐車場事業収入		0

## 平成 25 年度収支決算書

## 5 自主事業・支出の部

単位:円(税込)

	内 訳	合計金額	
② 自主事業による経費		433,900	
項 目	自動販売機支出	目的外使用料、電気代	186,840
	物販事業費支出	販売物品購入	127,158
	レンタル事業費支出	レンタル物品購入	35,112
	派遣指導事業費支出	交通費	11,060
	その他支出	その他	14,600
	時間外施設管理費支出	光熱水費	59,130
	時間外スポーツ教室事業費支出		0
	時間外駐車場事業費支出		0

指定管理・教室年間収支報告

平成 25 年度

Table with columns for No., 教室名, 種別, and financial data for 第1四半期, 第2四半期, 第3四半期, 第4四半期, and 年間 (収入額, 支出額, 収支差額).

Summary table with columns: 定期券単価, 販売枚数, 合計.

- ※1 定期、特別、イベント
※2 A 9:00～11:00 B 11:00～13:00 C 13:00～15:00 D 15:00～17:00 E 17:00～19:00 F 19:00～21:00
※3 1:第一体育室 2:第二体育室 3:第三体育室 回:研修室 テ:テニスコート
※4 定期教室の有料課外参加者は、申込者×回数
※5 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
※6 無料券とは、文化系教室参加者に配布される特別教室1回参加無料券

様式35

施設名 港南スポーツセンター

自主事業・教室年間収支

平成 25 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
	実施していません																
合 計			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	単価	販売枚数	合計
定期券			
回数券			
セット券			
全館利用券			

※1 定期、特別、イベント  
 ※2 定期教室の有料延べ参加者数は、申込者数×回数  
 ※3 定期券の利用方法は各施設により異なる。  
 ※4 回数券の利用方法は各施設により異なる。  
 ※5 セット券の利用方法は各施設により異なる。  
 ※6 全館利用券とは、西スポーツセンターのみで使用され、フットサル・社交ダンスを除く教室やプール、トレーニング室等も利用できる利用券

様式 36

施設名 港南スポーツセンター

平成 25 年度

管理業務の実施状況報告書

1 建物等の保守管理・補修業務

計画内容	実施状況
(1) 日常点検	<p>■1日3回の日常点検を行い、異常事項の早期発見に努めた。設備等の小破損や交換等があった場合は、可能な限り職員が対応し早期復旧を行った。また、修繕が必要な場合は、早期に専門業者に依頼し改修を行った。特記事項は次のとおり。</p> <p>※24年度に引き続き、更衣室やトイレ等は消臭対策などを行い利用環境の改善を行った。</p>
(2) 定期点検	<p>■毎月1回ビルメンテナンス業者による設備点検委託を実施し、施設設備の不具合箇所をチェックした。緊急性の高い問題については早急に修繕対応し、軽微なものについては予算残額と調整して実施した。</p> <p>■設備保守点検委託として、次の項目を行った。</p> <p>※消防設備点検・温水ボイラー点検・電気工作物保守・自動ドア点検・冷温水発生機保守点検、バスケットボール用ゴール点検等</p> <p>※消耗部品（電球）等の交換を随時行った。</p>
(3) 修繕実施	<p>■主たる実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆5月 … 冷水器詰まり除去、屋上ファンベルト交換</li> <li>◆6月 … ランニングマシンモーター交換修繕</li> <li>◆7月 … 卓球台脚部修理、トレ室チェストウエイトワイヤー交換、冷水機電解コンデンサー等交換修理、第2体育室ネット張り</li> <li>◆8月 … 誘導ブロックシート交換、冷温水機廻り機器交換</li> <li>◆9月 … トレ室音響設備交換、冷水機ボタン交換修理</li> <li>◆10月 … トレーニング室機器シート張替え、ジョーバ修理</li> <li>◆11月 … 自動ドア修理</li> <li>◆12月 … トレーニング室エアロバイク修理</li> <li>◆1月 … バスケットコートライン修繕</li> <li>◆2月 … 給湯用ラインポンプ交換修繕 等</li> <li>◆3月 … 第1体育室子時計修繕</li> </ul>
(4) その他	<p>■10月にトレーニング室のリニューアルを行った。</p> <p>■2月に横浜市指定管理者第三者評価を受審した。</p>

## 2 清掃・外構植栽管理業務

計画内容	実施状況
<p>(1) 清掃</p> <p>ア 日常清掃</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■設備の日常点検に併せて日常清掃を実施した。特に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。</li> <li>■体育室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、ドライモップ掛けと掃除機によるモップの清掃を徹底した。</li> <li>また、運動靴劣化によるヒールマークについては、営業終了後、マーク消しの作業を行い、利用者が常に気持ちよく利用できるよう配慮した。</li> <li>■各室入口のマット等については、定期的にホコリ等の除去を行い、フローリングの損傷を防ぐための予防清掃を実施した。</li> <li>■更衣室・シャワー室については、念入りの清掃を行うことで、クリーンな施設づくりに努めた。</li> </ul>
<p>イ 定期清掃</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■各フロアの剥離・ワックス掛け、窓拭き、換気扇・ガラス清掃、排水溝清掃、シャワー室壁面清掃、害虫等防除等を順次実施。</li> <li>■施行上の問題はなく、順調に遂行した。</li> </ul>
<p>(2) 外構・植栽管理</p> <p>ア 日常管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■職員が日常的な植栽点検を行うとともに、街路樹等からの枯葉や雑草等の清掃を行った。</li> <li>■第3体育室とトレーニング室の窓にグリーンカーテンを用いて省エネに取り組んだ。</li> <li>■中庭等でゴミのポイ捨てが目立つので、常時クリーンな環境を保つとともに、側溝等の機能を阻害しないように注意した。</li> </ul>
<p>イ 植栽剪定委託</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■9月・2月に、樹木管理委託を実施した。</li> <li>■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。</li> <li>■害虫等による植栽への被害は見られず、適正に管理できている。</li> <li>■外灯にかかる樹木については、外灯の光が阻害されないよう高木剪定を行い、防犯に努めた。</li> </ul>
<p>(3) その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■毎月第3日曜日に吉原南町内会の定期清掃活動に参加。また、年2回実施されている日野第一連合自治会で実施しているハマロードサポーター活動に参加した。</li> </ul>

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■「危機管理マニュアル」や「消防計画」を基に、配置職員（アルバイトスタッフを含む）の共通意識を図り、日頃から利用者への迅速な対応や応急処置ができる体制を確保・再確認した。</li> <li>■日常点検・日常清掃と併せて巡回警備を実施し、安全な施設管理を心がけた。</li> <li>■職員が利用者に対し積極的な言葉がけをすることで、不審者の侵入を防止（一次規制）するとともに、1時間ごとに清掃をかねた巡回を徹底した。</li> <li>■事故事件が発生した場合に備え、適切に対応できるように確認・訓練を反復していく。</li> </ul> <p style="margin-left: 2em;">※防災訓練 年2回実施（1月、3月）</p>
(2) 休館日・夜間の警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■閉館後や休館日の警備は、警備専門業者に機械警備・巡回警備を委託して実施した。</li> <li>■機械警備発報時は、警備会社の管制センターを通して、警備員の出勤するとともに、体育協会事務局及び関係各機関へ連絡がいくシステムとなっている。</li> </ul>
(3) 自然災害への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■台風や大規模地震等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を計画・準備した。</li> <li>■台風、大雪の場合は、規模等の状況を把握し、一部教室を休講するなど教室参加者の安全に考慮した。また、2月の大雪の際は、点字・誘導ブロック周辺を中心に除雪を行った。</li> <li>■閉館後や休館日は、職員及び事務局職員等が当館へ急行し、状況を把握するとともに、その後の受け入れ態勢がとれるよう計画・準備した。</li> </ul>
(4) その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■特になし。</li> </ul>



利用状況分析報告書

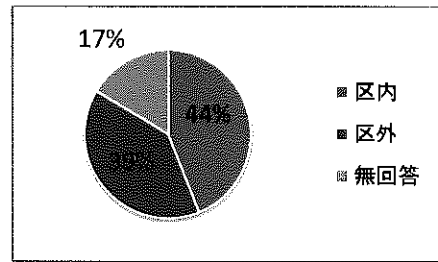
項目	内容															
<p>目標</p>	<p>港南スポーツセンターにおける各項目の年間目標値</p> <table border="0"> <tr> <td>1</td> <td>延利用者数</td> <td>317,200 人</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>スポーツ教室延参加者数</td> <td>106,000 人</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>トレーニング室延利用者数</td> <td>29,000 人</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>利用料金収入</td> <td>24,266,000 円</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>スポーツ教室参加料収入</td> <td>46,512,000 円</td> </tr> </table>	1	延利用者数	317,200 人	2	スポーツ教室延参加者数	106,000 人	3	トレーニング室延利用者数	29,000 人	4	利用料金収入	24,266,000 円	5	スポーツ教室参加料収入	46,512,000 円
1	延利用者数	317,200 人														
2	スポーツ教室延参加者数	106,000 人														
3	トレーニング室延利用者数	29,000 人														
4	利用料金収入	24,266,000 円														
5	スポーツ教室参加料収入	46,512,000 円														
<p>評価</p>	<p>【結果】(達成率%)</p> <table border="0"> <tr> <td>1</td> <td>延利用者数</td> <td>298,433 人 (達成率 94.08%)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>スポーツ教室延参加者数</td> <td>88,629 人 (達成率 83.61%)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>トレーニング室延利用者数</td> <td>30,539 人 (達成率 105.31%)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>利用料金収入</td> <td>24,789,640 円 (達成率 102.16%)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>スポーツ教室参加料収入</td> <td>41,959,250 円 (達成率 90.21%)</td> </tr> </table> <p>【評価】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>延利用者数は目標に対して未達でしたが、前年と比較すると約 30,700 人増加(11.47%増)しました。</li> <li>教室延べ参加者数は、前年度から 2,854 人増加したが、目標未達でした。</li> <li>トレーニング室延利用者数は、10 月のリニューアルの効果もあり、目標を 5%上回りました。また、前年度と比較しても約 2,200 人増加しています。</li> <li>利用料金収入は、スケジュールを工夫し、区内の高齢化に対応した教室等をふやしたことで、前年度よりも 2,865,900 円増収しましたが、目標を下回りました。</li> </ol>	1	延利用者数	298,433 人 (達成率 94.08%)	2	スポーツ教室延参加者数	88,629 人 (達成率 83.61%)	3	トレーニング室延利用者数	30,539 人 (達成率 105.31%)	4	利用料金収入	24,789,640 円 (達成率 102.16%)	5	スポーツ教室参加料収入	41,959,250 円 (達成率 90.21%)
1	延利用者数	298,433 人 (達成率 94.08%)														
2	スポーツ教室延参加者数	88,629 人 (達成率 83.61%)														
3	トレーニング室延利用者数	30,539 人 (達成率 105.31%)														
4	利用料金収入	24,789,640 円 (達成率 102.16%)														
5	スポーツ教室参加料収入	41,959,250 円 (達成率 90.21%)														
<p>対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者数、利用料金収入をアップさせるため、研修室の稼働率と利用団体数の増加を図ります。第 2 研修室は一昨年度にリニューアルしたことで、当時 17%だった稼働率が各期 50-60%を推移しています。しかし、まだ改善の余地があることから、より多くの区民に利用していただくよう、ホームページでも毎日各室場の利用状況(空きコマ)を掲載します。</li> <li>● 26 年度の教室事業は、姿勢づくりをテーマにした教室を行うなど、新たな利用者開拓を行います。また、複数の種目に参加できるプログラムを提供していきます。</li> <li>● トレーニング室は、機器のリニューアルでお客様が増加しているため、今後も初回利用者のフォローアップに努め、ソフトの充実やフリースペースの増設など、更に利便性を向上させます。</li> <li>● お客様の声や利用者会議などからあがったご意見・ご要望に迅速に対応するなど、日常的に業務改善を行うことで、お客様の満足度向上を図ります。また、ミーティングや研修などを通して、お客様の利用環境の向上に対する職員意識を高めるなど、サービス改善を全職員で取り組みます。</li> <li>● 地区センターや地域ケアプラザ、子育て支援拠点「はっち」等の区民利用施設との情報交換及びイベントの共同開催を積極的に行い、新たなサービスを提供します。また、自治会町内会と引き続き協力した運営を行います。</li> <li>● 新聞折込等の新規広報媒体は、一定の成果を出していますが、広報の内容を更に改善し、より多くの区民に PR します。</li> <li>● 区内の公共施設、区役所と連携して、施設だけにとどまらない「区民の健康づくり」の支援を当協会横浜市スポーツ医科学センター等と協力して推進します。</li> </ul>															

# 平成25年度 横浜市港南スポーツセンター 利用者満足度評価

## ■ 属性

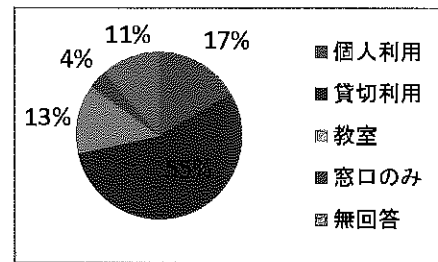
本日は、どちらからいらっしゃいましたか

区内	区外	無回答
354	318	134



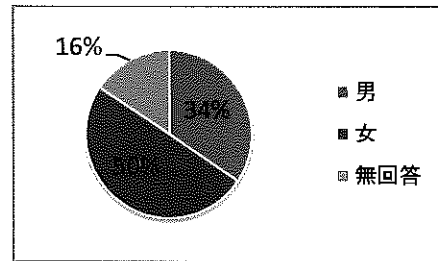
どのようなご用件でいらっしゃいましたか

個人利用	貸切利用	教室	窓口のみ	無回答
144	473	116	32	98



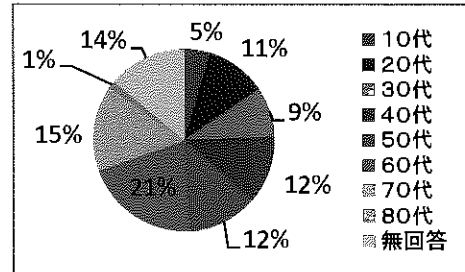
よろしければ、性別を教えてください

男	女	無回答
277	403	126



よろしければ、年代を教えてください

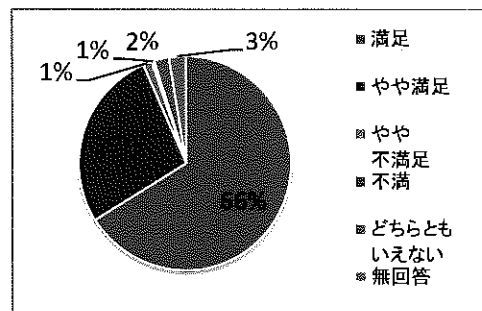
10代	20代	30代
38	88	70
40代	50代	60代
98	101	166
70代	80代	無回答
122	11	112



## ■ 満足度調査

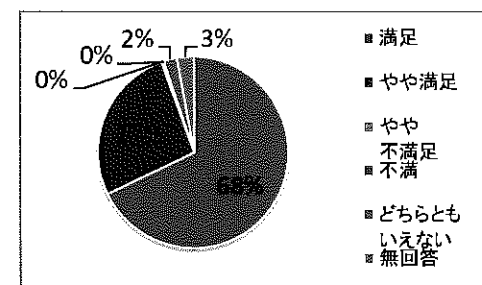
スタッフのあいさつ

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
495	204	10	3	17	19



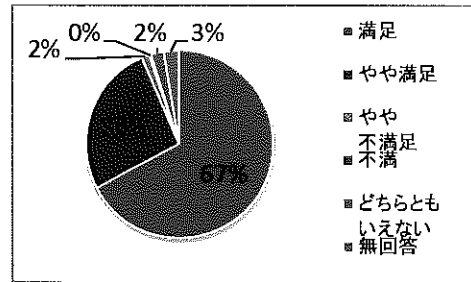
スタッフの身だしなみ

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
504	198	2	1	17	21



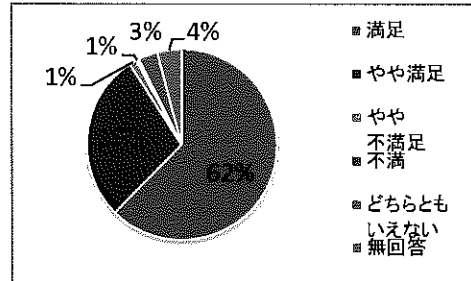
スタッフの「言葉づかい」のていねいさ

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
499	195	10	2	17	19



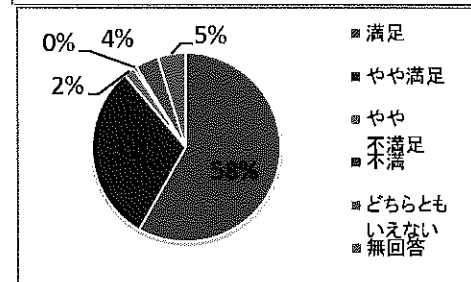
スタッフの話を聞く態度

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
464	212	10	3	25	30



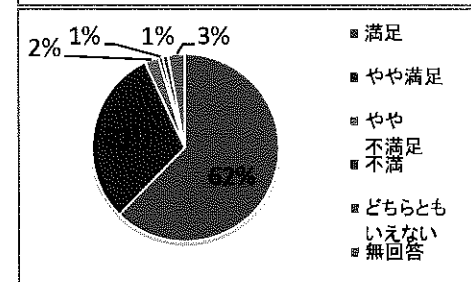
スタッフの「説明」のわかりやすさ

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
434	229	14	4	30	35



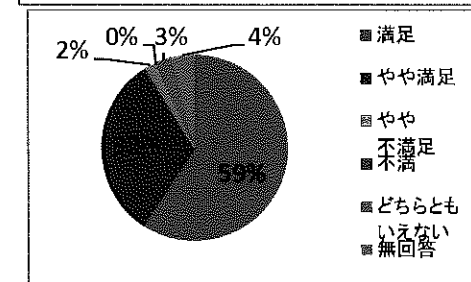
館内の清掃状況・整理整頓

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
467	229	18	5	8	21



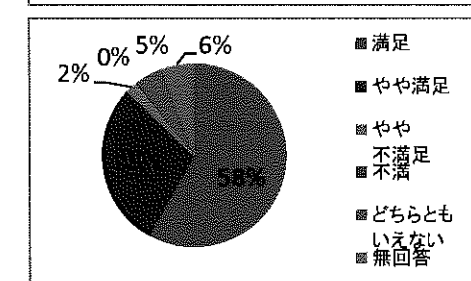
館内案内表示のわかりやすさ

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
443	239	14	1	21	29



プライバシーへの配慮

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
434	218	15	3	34	43



全体的な満足度

満足	やや満足	やや不満足	不満	どちらともいえない	無回答
464	227	12	4	12	28

