

陸上競技場
軟式野球場
庭球場
プール
総合体育館
温水プール
緑町スポーツ広場

(資料編)

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 総合体育館 他

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	○
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
	10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	・施設ごとの特性や、多種多様な利用者の要望を考慮し、個人利用者、団体利用者、各種大会利用者、事業参加者などに、公平性を保ちつつ満足いただくような運営を心がけている。 ・各種アンケート結果やご意見を参考に、事業の見直しや運営の改善を行っている。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
17 経費は節減されている。		○	
18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	・ホームページ、事業回覧報誌、市報、各種ちらしにより、事業参加者、施設利用者の増加に向けて取り組んでいる。 ・使用料、事業参加費等は毎日集計し、翌平日には金融機関に預けるなど、事故なく確実に現金を取り扱っている。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		28 事件・事故が発生していない。	×
29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・建物、設備の維持管理は担当係を窓口として各委託業者と連絡を密にとっている。各備品は年間計画に基づくメンテナンス、及び、故障時の速やかな対応で、利用者には迷惑がかからないように心がけている。		
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価
業務運営の工夫	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	×
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	×	
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	×	
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	52 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○	
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○	
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○	
評価の理由	・人工芝に更新した庭球場の運営も順調で、利用者も増加している。また、登山事業などでは、入念な実地踏査と参加者の健康状態の把握、緊急時の体制を整備し万全を期している。 ・平成20年度は主任1名が市内百貨店に2ヶ月間の研修を行った。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	適正な個人情報保護	58 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		59 個人情報は適切に管理されている。	○
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○
62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。		○	
適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
評価の理由	・平成21年度は固有職員が管理職となり、またブレイス・公益法人制度担当係を創設した。2課6係により日常の運営と将来に備えた業務を実施している。 ・大規模な再委託先は定期的な競争により適正に選定し、打ち合わせや報告書の提出を指示している。		

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 総合体育館 他

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	A
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 各職員が設置目的を理解し職務にあっており、目的に沿った管理運営がなされている。 事業毎にアンケートを実施し、利用者の意見を反映した運営に努めている。 今後は業務のマニュアル化に取り組み、サービス水準の底上げを図っていく。 			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	経費削減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○	
		17 経費は削減されている。	○	
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 予算の執行については、適正な執行管理を行っている。 トイレの消灯等経費削減に取り組んでいるが、個々の職員の経営感覚を向上させることにより更なる削減を図っている。 			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	×	
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備等の適正管理については、利用者の安心安全を最優先に業務を行っている。 特に犯罪的行為を抑止するため通路の照度を上げ、防犯カメラを増設した。 今後は、施設の長期的な改修計画等の作成を進めていく。 			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的にやっている。	○	B
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
	効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
45 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○		
自主事業への取組	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	B	
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	×		
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	×		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	52 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。		○
54 地域の活動を積極的に支援している。		○		
55 地域ニーズを積極的に把握している。		○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 利用者サービスの向上や危機管理体制については、概ね適正に行われているが、職員によって扱いの差が出ないよう、業務等のマニュアル化を図る必要がある。 初めて固有職員の管理職を配置するなど、着実に職員のスキルアップは図られているが、今後の事業拡大に鑑み、研修の充実等により一層の研鑽を図っていく。 			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	A
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報保護は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者間は、十分な意思疎通が図られている。 来年度からの指定管理者更新を踏まえ、再委託の適正化を徹底する。 		

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野陸上競技場 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月14日(日)、6月18日(木)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

117件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

- (1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用頻度

- (1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1~4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 スポーツ教室や施設利用案内・事業案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. スポーツ事業への取り組み

- 1 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 4 開館時間（利用時間）は満足できますか。
- 5 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

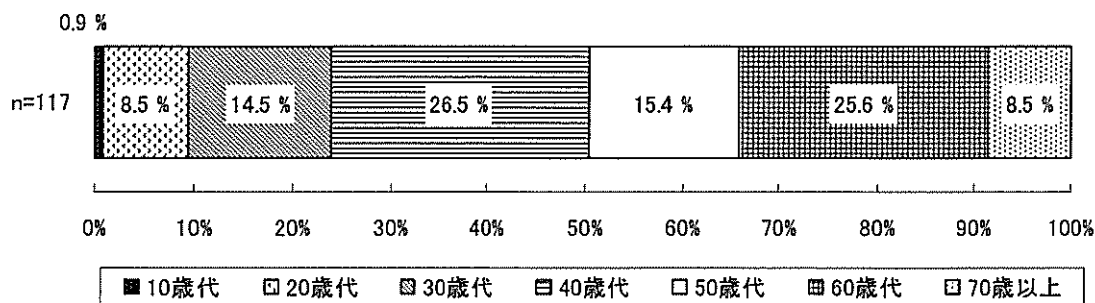
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「40歳代」が26.5%で最も多く、次いで「60歳代」(25.6%)、「50歳代」(15.4%)であった。

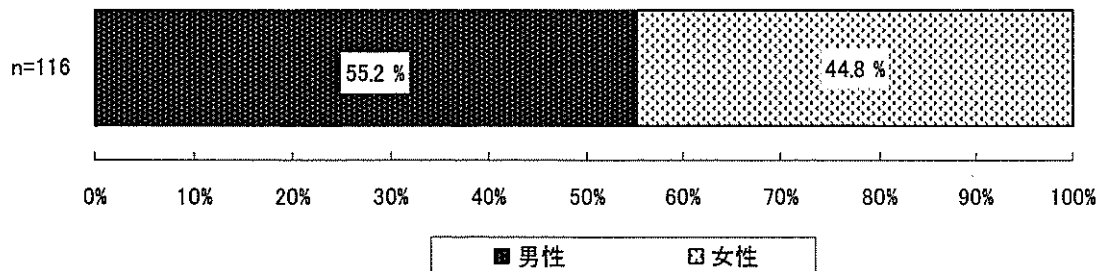
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「男性」が55.2%、「女性」が44.8%で約半数ずつであった。

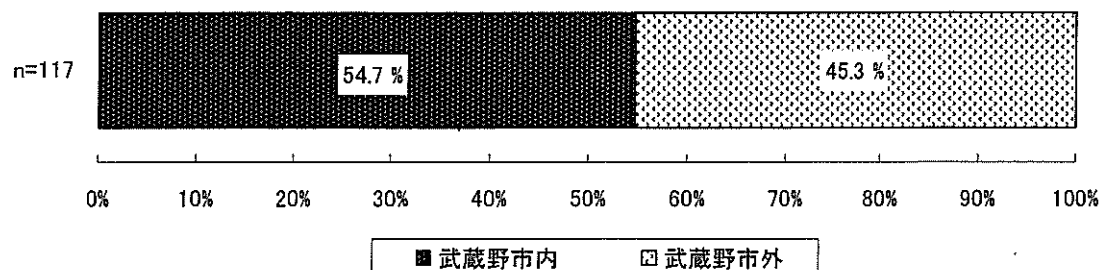
図表2 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が54.7%、「武蔵野市外」が45.3%であった。市内がやや多くなっているが、あまり差はない。

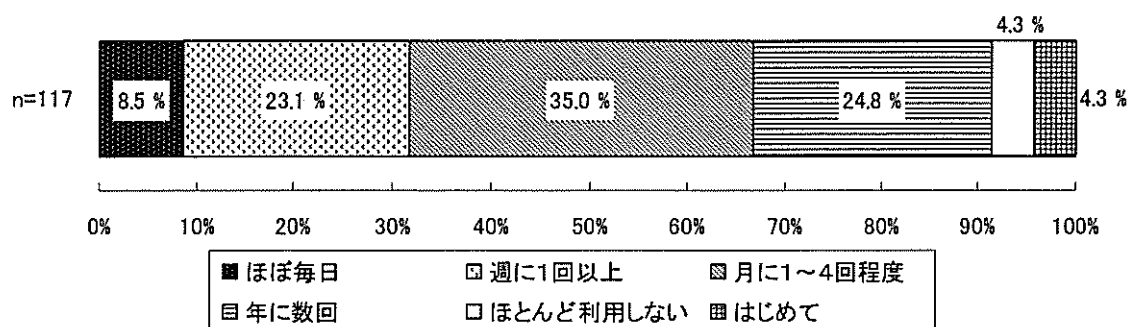
図表 3 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「月に1～4回程度」が35.0%と最も多く、「年に数回」は24.8%となっている。次いで「週に1回以上」(23.1%)、「ほぼ毎日」(8.5%)となっている。半数以上は繰り返し利用しているが、年に数回のようにたまにしか利用しない人も3割以上いる。

図表 4 【利用頻度】



3 武蔵野陸上競技場の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「スポーツ事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や開館時間、設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

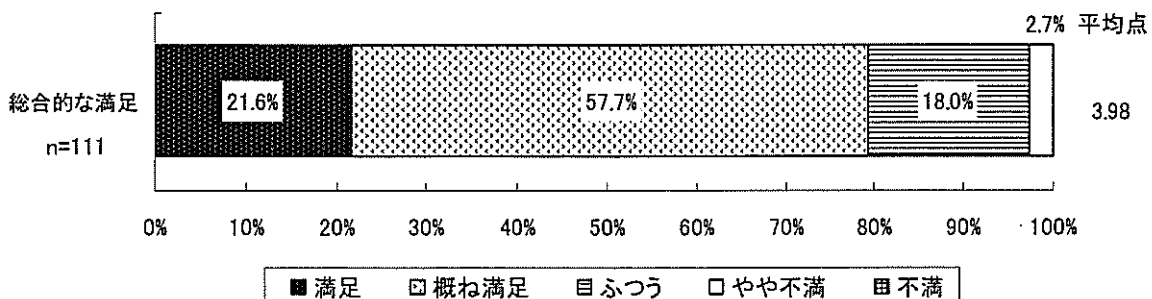
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野陸上競技場に対する総合的な満足度は、「満足」が21.6%、「概ね満足」が57.7%である一方、「不満」、「やや不満」が0.0%、2.7%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。そのなかで、「満足している」が70%を超えるものは次の項目である。

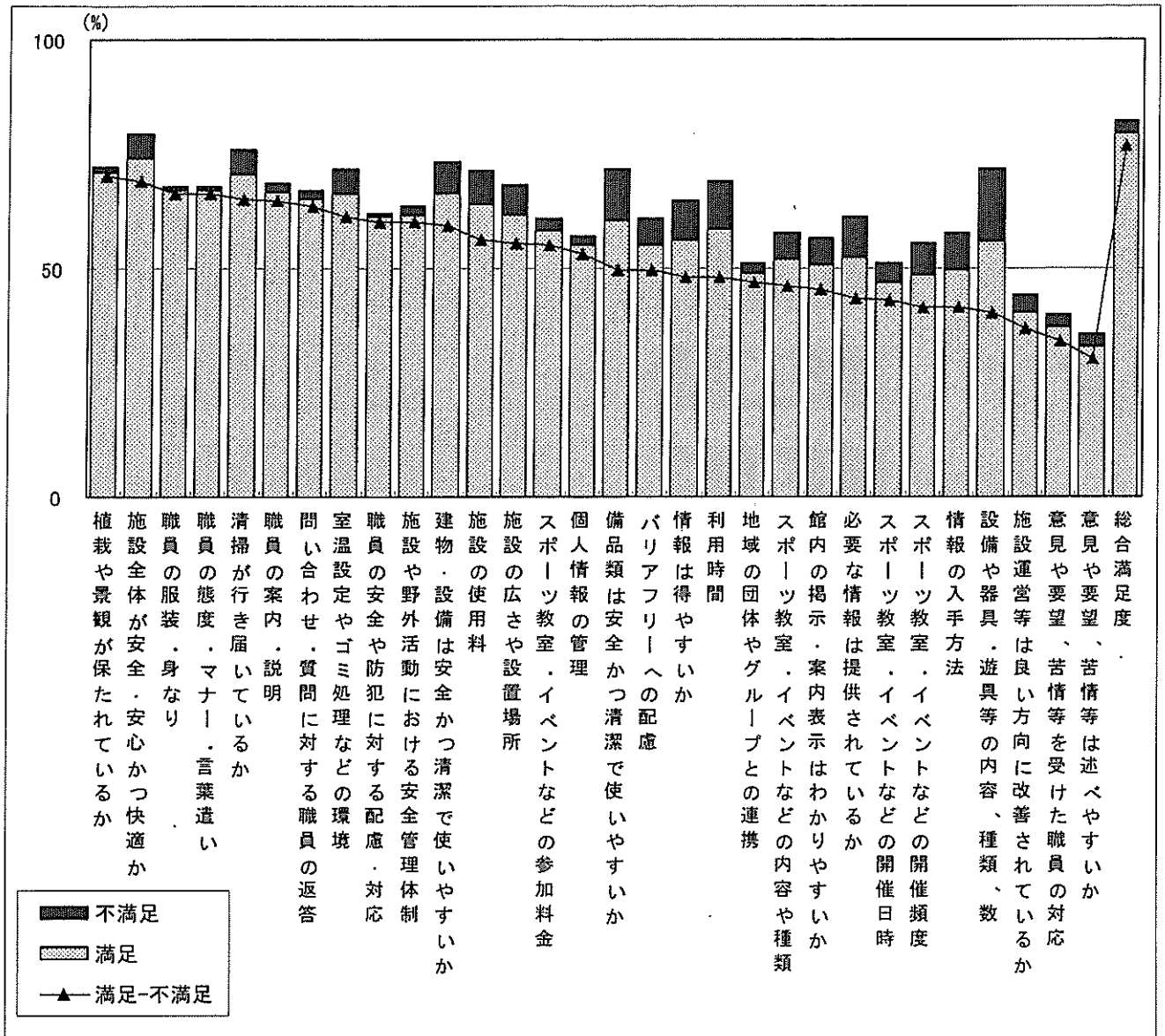
- ・施設全体が安全・安心かつ快適か (74.2%)
- ・植栽や景観が保たれているか (71.1%)
- ・清掃が行き届いているか (70.5%)

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

今回の利用者満足度調査では、「満足している」との回答割合が50%を下回る項目は次の7項目である。

- ・情報の入手方法 (49.5%)
- ・地域の団体やグループとの連携 (49.0%)
- ・スポーツ教室などの開催頻度 (48.5%)
- ・スポーツ教室などの開催日時 (47.1%)
- ・施設運営は良い方向に改善されているか (40.1%)
- ・意見・要望・苦情への職員の対応 (37.0%)
- ・意見・要望・苦情を述べやすいか (33.0%)

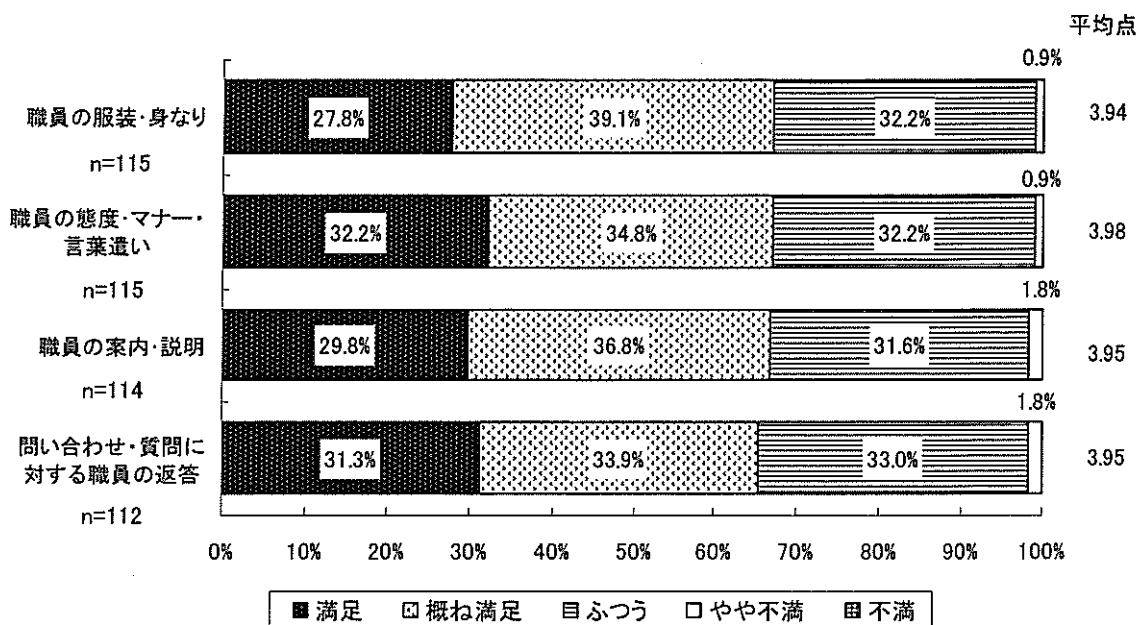
図表 6 武蔵野陸上競技場に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」している利用者は 50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

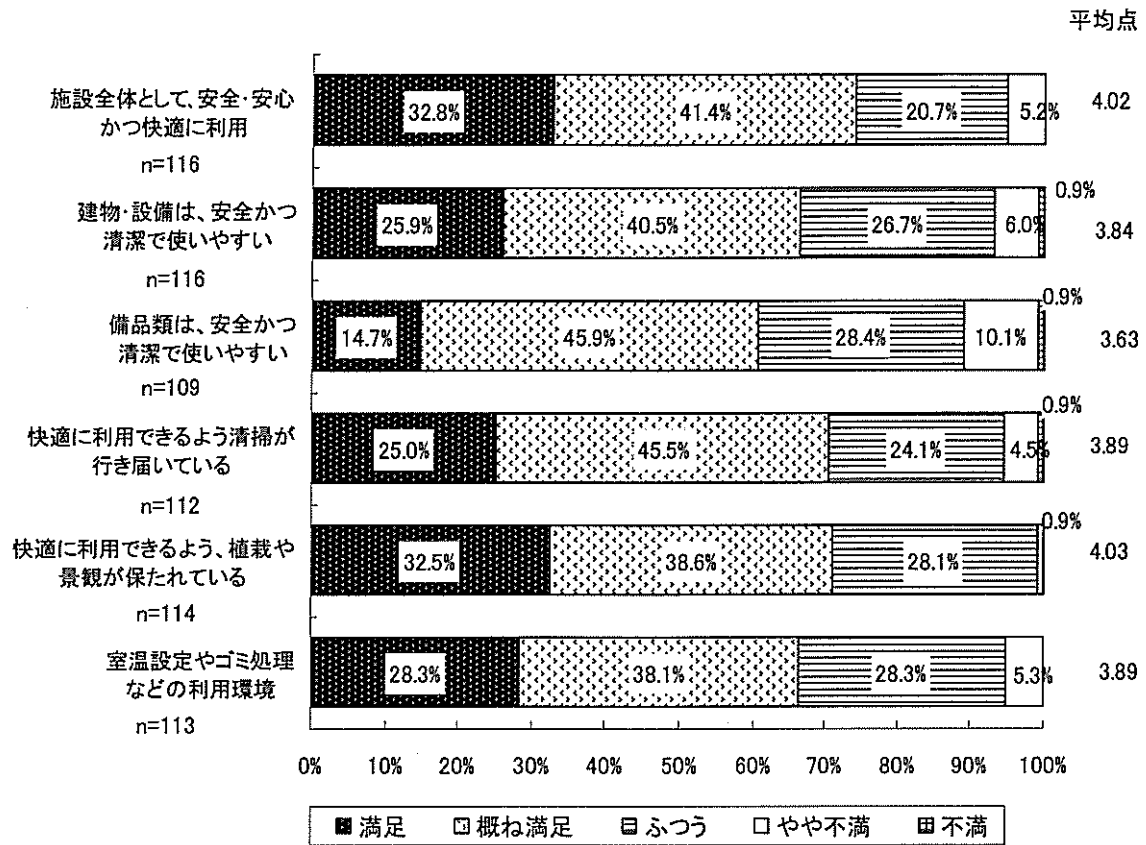


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

すべての項目で「満足」「概ね満足」している利用者が 50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

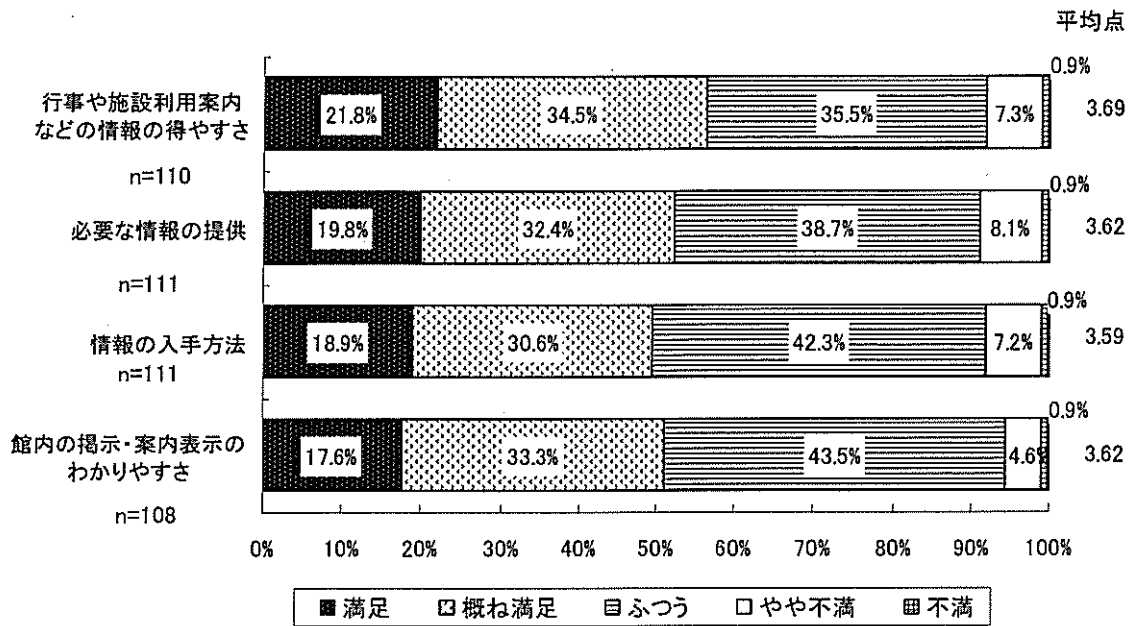


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

「行事や施設利用案内などの情報の得やすさ」「必要な情報の提供」「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」の項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、「情報の入手方法」については、50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

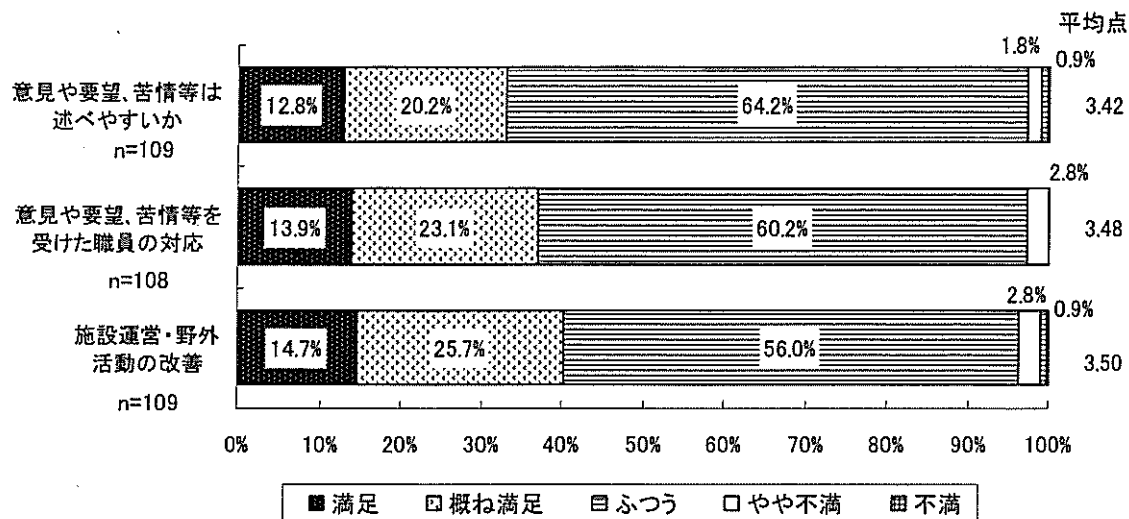


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

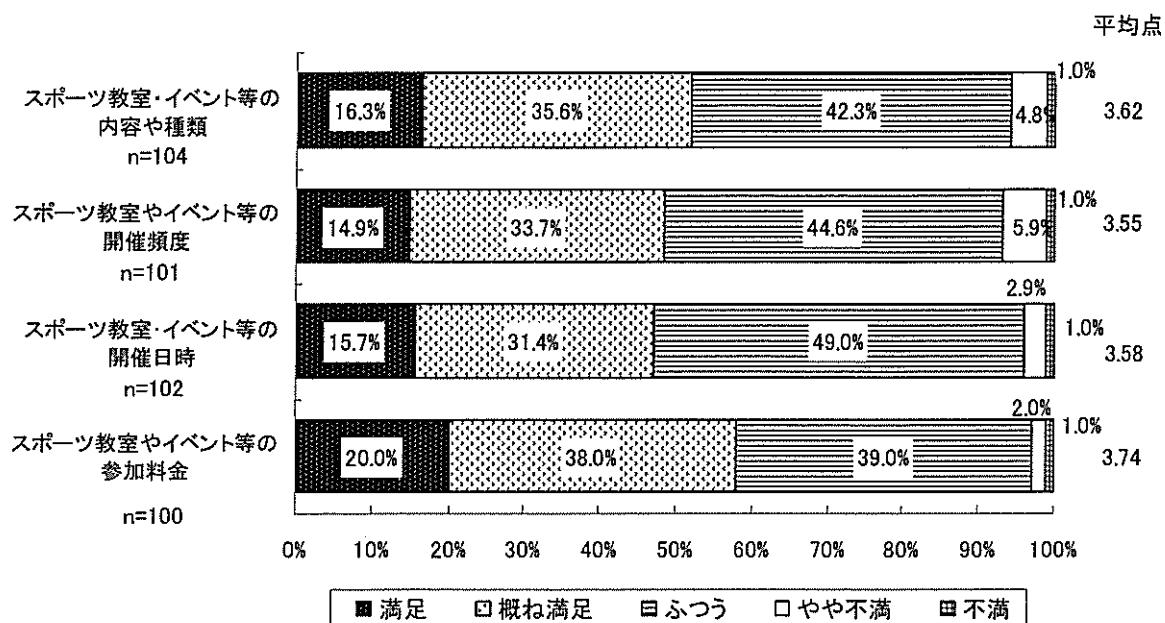


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) スポーツ事業への取り組み

スポーツ教室・イベント等の「内容や種類」「参加料金」で、「満足」「概ね満足」は50%を超えていることから利用者は満足していると考えられるが、「開催頻度」「開催日時」については、50%未満であり、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. スポーツ事業への取り組み

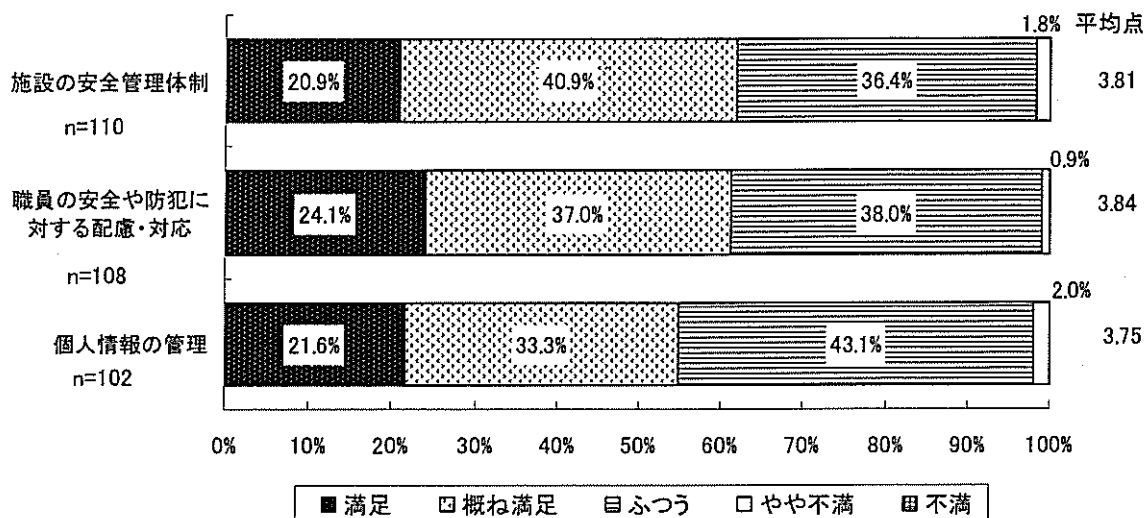


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

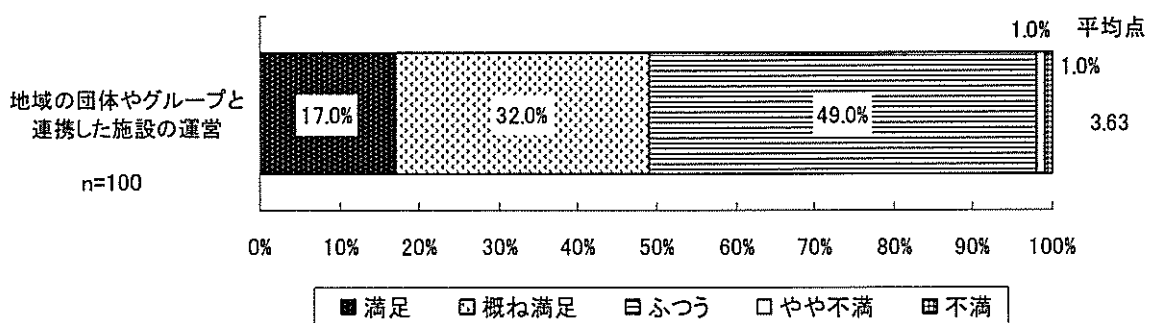


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」の利用者は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

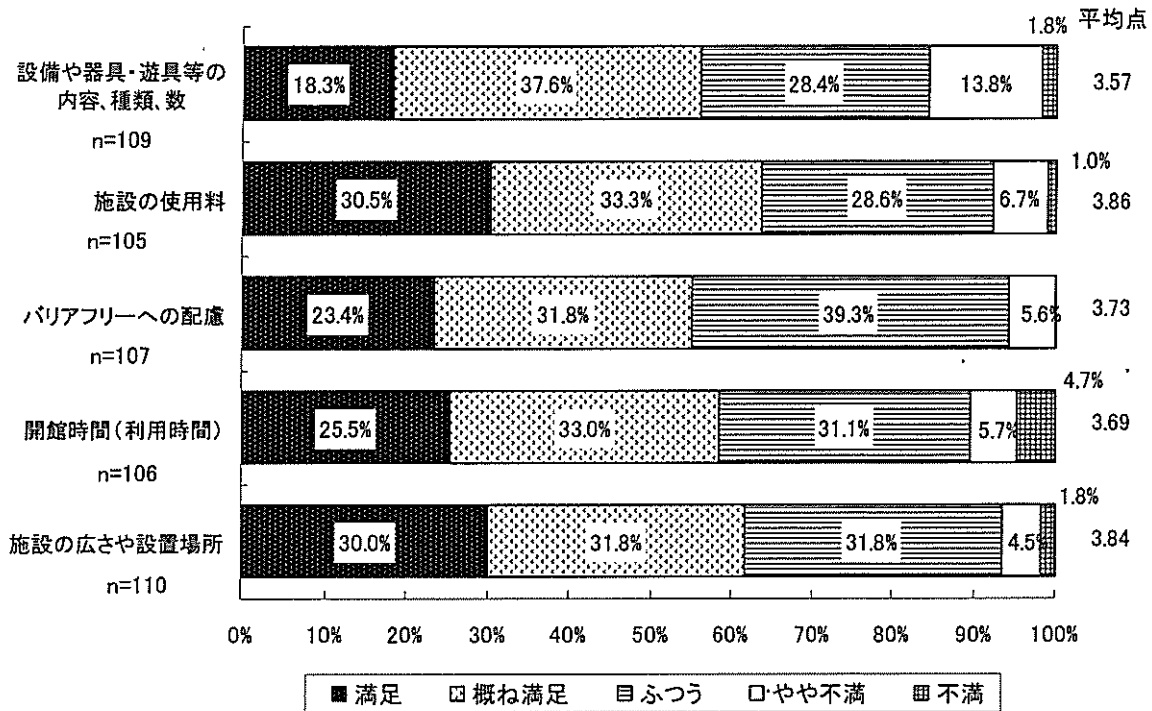


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



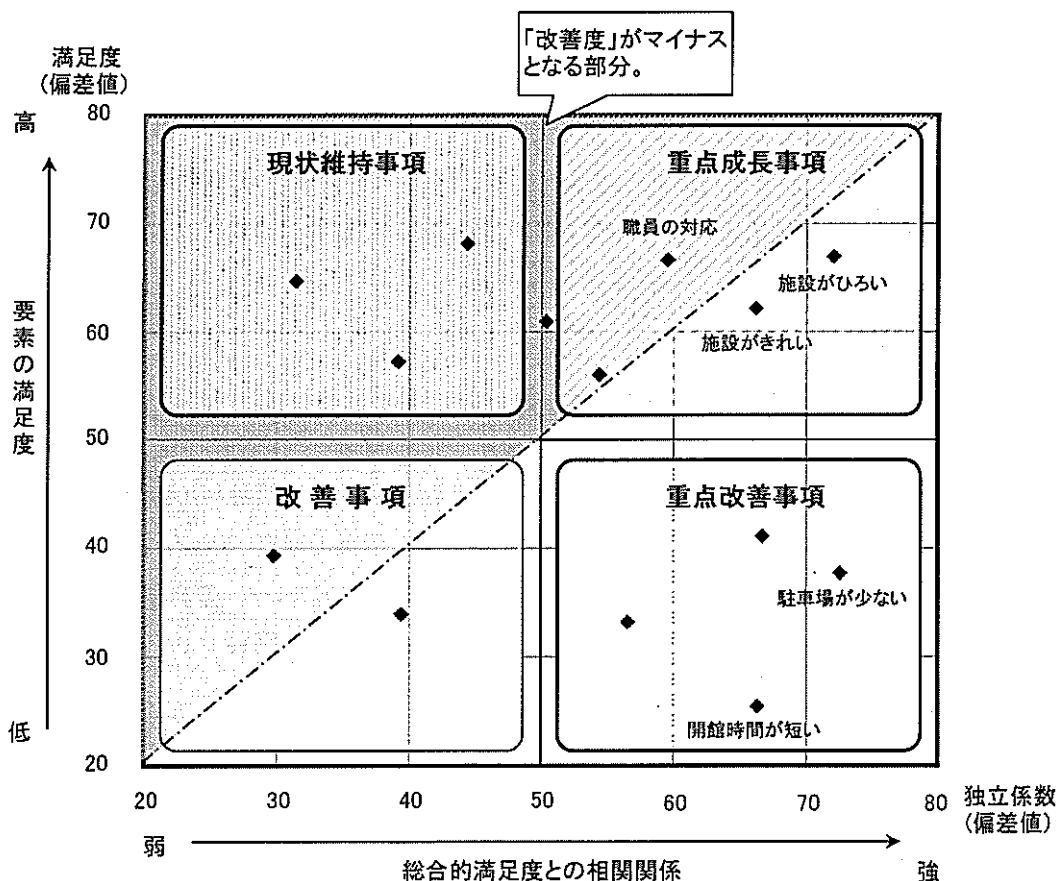
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

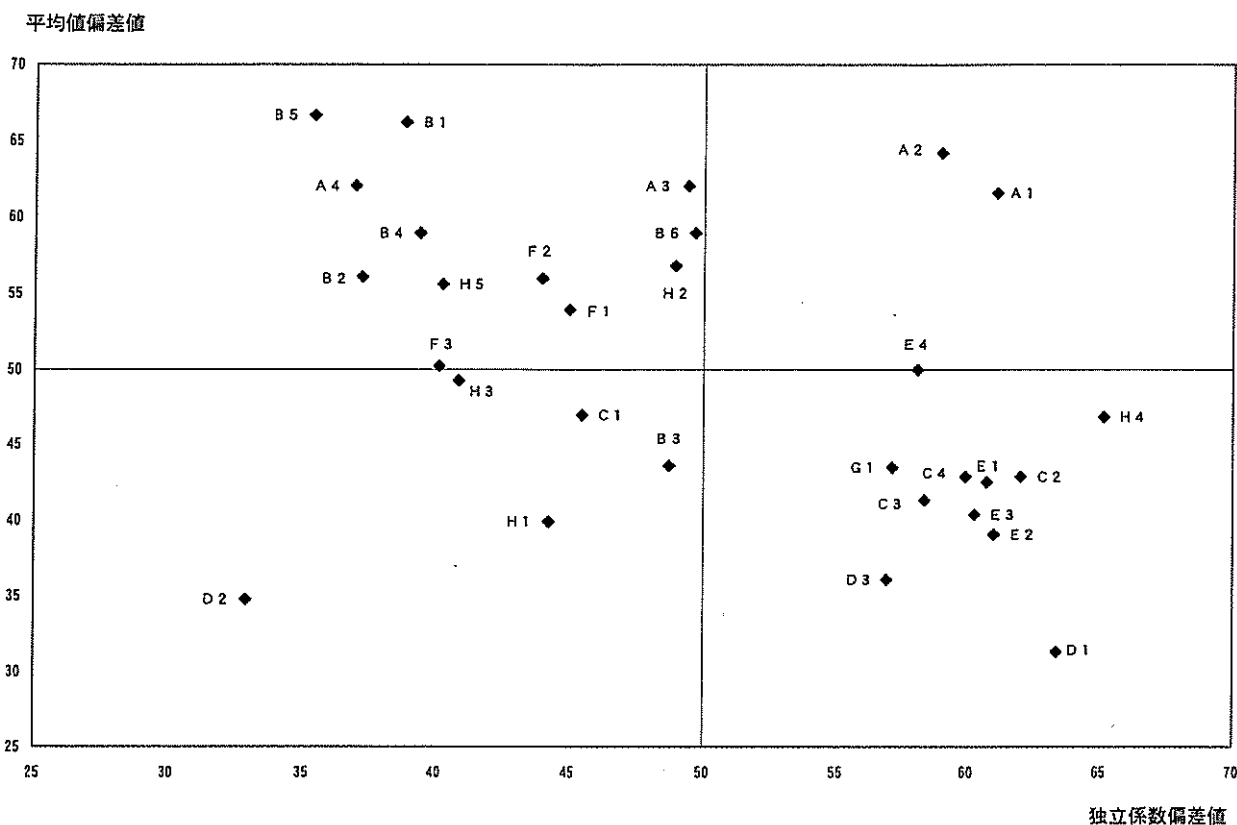


(2) CS分析の結果

「職員の服装・身なり」や「職員の態度・マナー・言葉遣い」、「職員の案内・説明」など職員対応に関する項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「意見や要望、苦情等は述べやすいか」や「施設の運営改善」、「情報の入手方法」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要となる。

図表 15 武蔵野陸上競技場に対する満足度の相関関係



図表 16 武蔵野陸上競技場に対する満足度の改善度

	改善度
D1 意見や要望等の述べやすさ	20.57
E2 スポーツ教室・イベント等の開催頻度	15.52
E3 スポーツ教室・イベント等の開催日時	13.71
D3 施設の運営改善	12.30
C3 情報の入手方法	11.85
C2 必要な情報の提供	11.65
E1 スポーツ教室・イベント等の内容や種類	11.53
C4 館内の掲示・案内表示	10.92
H4 開館時間(利用時間)	9.71
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	9.41
E4 スポーツ教室・イベント等の参加料金	4.12
B3 備品類の安全・清潔さ	2.42
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	1.99
A1 職員の服装・身なり	-0.23
C1 情報の得やすさ	-0.71

	改善度
D2 意見や苦情等への職員の対応	-0.83
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-2.32
H3 バリアフリーへの配慮	-4.09
H2 施設の使用料	-4.09
B6 利用環境	-4.65
F3 個人情報の管理	-5.07
F1 施設・野外活動の安全管理体制	-5.89
A3 職員の案内・説明	-6.43
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-8.38
H5 施設の広さや設置場所	-9.29
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-11.04
B4 行き届いた清掃	-13.02
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-17.25
B1 施設の安全・安心・快適な利用	-17.38
B5 植栽や景観	-21.27

5 武蔵野陸上競技場への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ トレーニングマシンがこわれやすい。
- ・ 陸上競技場の電気時計の機械を購入していただけるとうれしいです。
- ・ 陸上競技場の用具類の保守を定期的に行って欲しい。
- ・ 用具を運ぶ台車が少ないので、増やして頂きたい。
- ・ 競技場内の机の足→ガタ
- ・ ショップなどを設置してほしい。
- ・ シャワー室の床がいつもヌルヌルしていた。
- ・ ダッグアウト内右側が、荷物が乱雑。
- ・ 設備を整理してほしい。

(2) 運営面について

- ・ もう少しおそい時間まで、トレーニングルームを使えるといいと思います。
- ・ 競技場の使用時間を夜 21 時頃まで出来るようにして頂きたい。
- ・ 夜 10 時まで使わせて頂けるとさらに利用できるかもしれません。
- ・ 体育館の幼児室をよく利用していますが、簡単に子供が外に出られるので、改善して欲しいです。
- ・ 特にトイレやロッカーに不満。トイレはせまく数が少ない。くつをはきかえるのは衛生上仕方ないが、もう少し工夫をしてはきかえなしでお願いしたい。
- ・ トイレが狭い。
- ・ 野外活動の応募に対する抽選結果がもう少し早くほしいです。
- ・ 体育館のフロアやギャラリーが暑い。むすのでもう少し涼しい方が良い。
- ・ シャワー室にカビが多い（カーテン、アミ棚等）。
- ・ 子供が動き回ると汗をかくので、室温をもう少し下げて欲しい。
- ・ トラックの全天候の舗装がはがれている箇所も見られます。補修していただければと考えます。
- ・ 館内室温について冬場、暑いと感じる時がある。室温設定の時、外気温との差を考えてほしい。
- ・ 他自治体の方への利用料ですが、この施設が良くて来る人のため、少々割引制度をとってほしいと思います。
- ・ 駐車料金が up したことは良くありません。
- ・ 市民以外の料金を少し安くしてほしい。
- ・ 駐車代が値上げされてしまった。
- ・ ロッカーのカギは全てゴム式にして、ウデにはめやすくしてほしい。今、バラバラ！

(3) 事業について

- ・ 子供のプログラムを増やしてほしい。

- ・ 1月末の休館日の多いのを何とかしてほしいです。
- ・ 体操教室など1～2歳児も参加できるのを開いてほしい。
- ・ コミセン等でイベントができるとよいと思う。

(4) 職員について

- ・ 守衛さんがきちんと対応していて良い。

(5) 評価することば

- ・ 近所なので親子共々よく利用しています。プール、ジム、体育館、テニスコート、設備が充実しており、大満足です。ありがとうございます。
- ・ 市外在住ですが、利用できて満足です。
- ・ 何時も感謝しながら利用させて頂いています。

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野軟式野球場 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月14日(日)、6月18日(木)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

82件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

- (1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用頻度

- (1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 スポーツ教室や施設利用案内・事業案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. スポーツ事業への取り組み

- 1 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 4 開館時間（利用時間）は満足できますか。
- 5 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

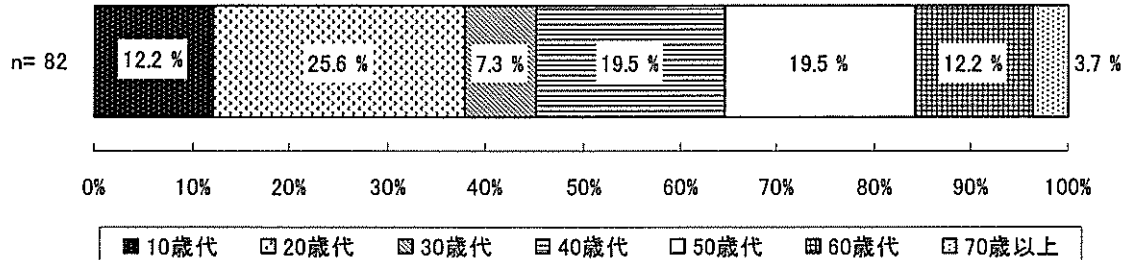
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「20歳代」が25.6%で最も多く、次いで「40歳代」「50歳代」が同率（19.5%）で並び、「10歳代」「60歳代」が同じく同率であった（12.2%）。

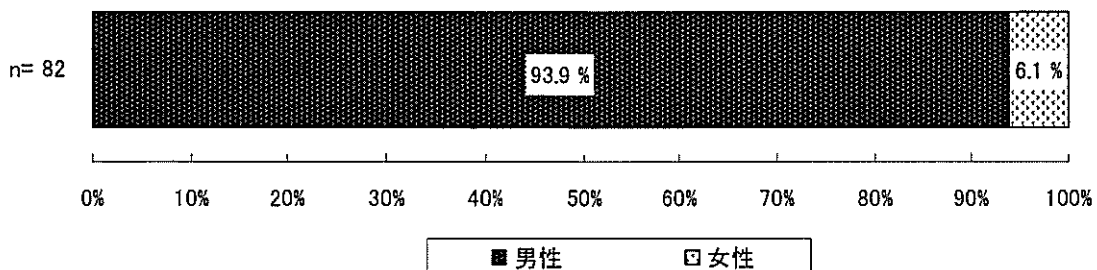
図表 17 【年齢】



【性別】

性別は、「男性」が93.9%、「女性」が6.1%で圧倒的に「男性」が多かった。

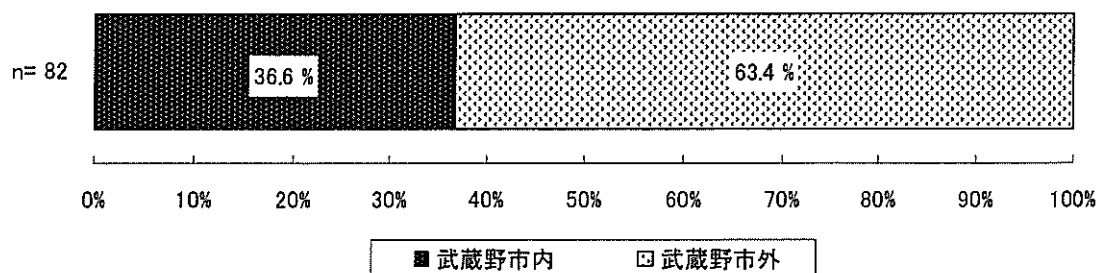
図表 18 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が36.6%、「武蔵野市外」が63.4%で、「武蔵野市外」が約2/3を占めている。

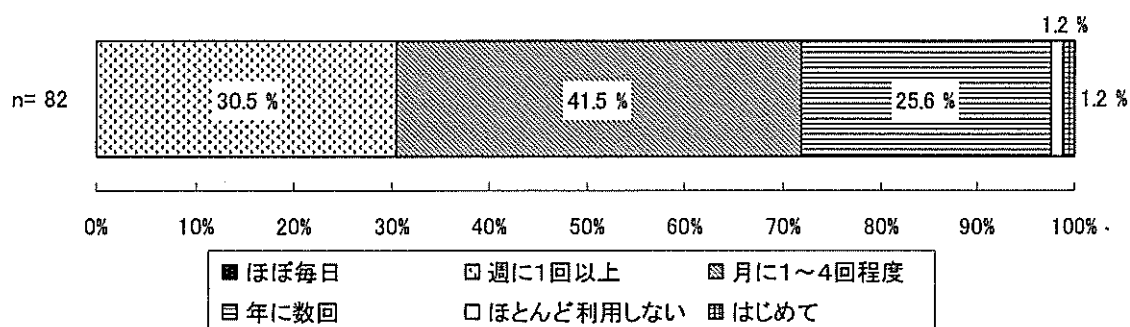
図表 19 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「月に1～4回程度」が41.5%と最も多く、次いで「週に1回以上」(30.5%)、「年に数回」(25.6%)となっている。

図表 20 【利用頻度】



3 武蔵野軟式野球場の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「スポーツ事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や開館時間、設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

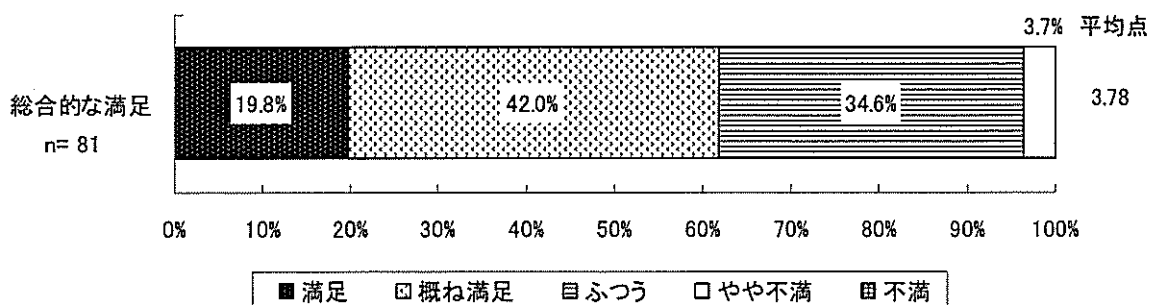
判断基準		判断
「満足している」 －「不満に感じ ている」≥0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」－「不満に感じている」<0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野軟式野球場に対する総合的な満足度は、「満足」が19.8%、「概ね満足」が42.0%である一方、「不満」、「やや不満」が3.7%、0.0%であり、利用者は満足していると考えられる。

図表 21 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

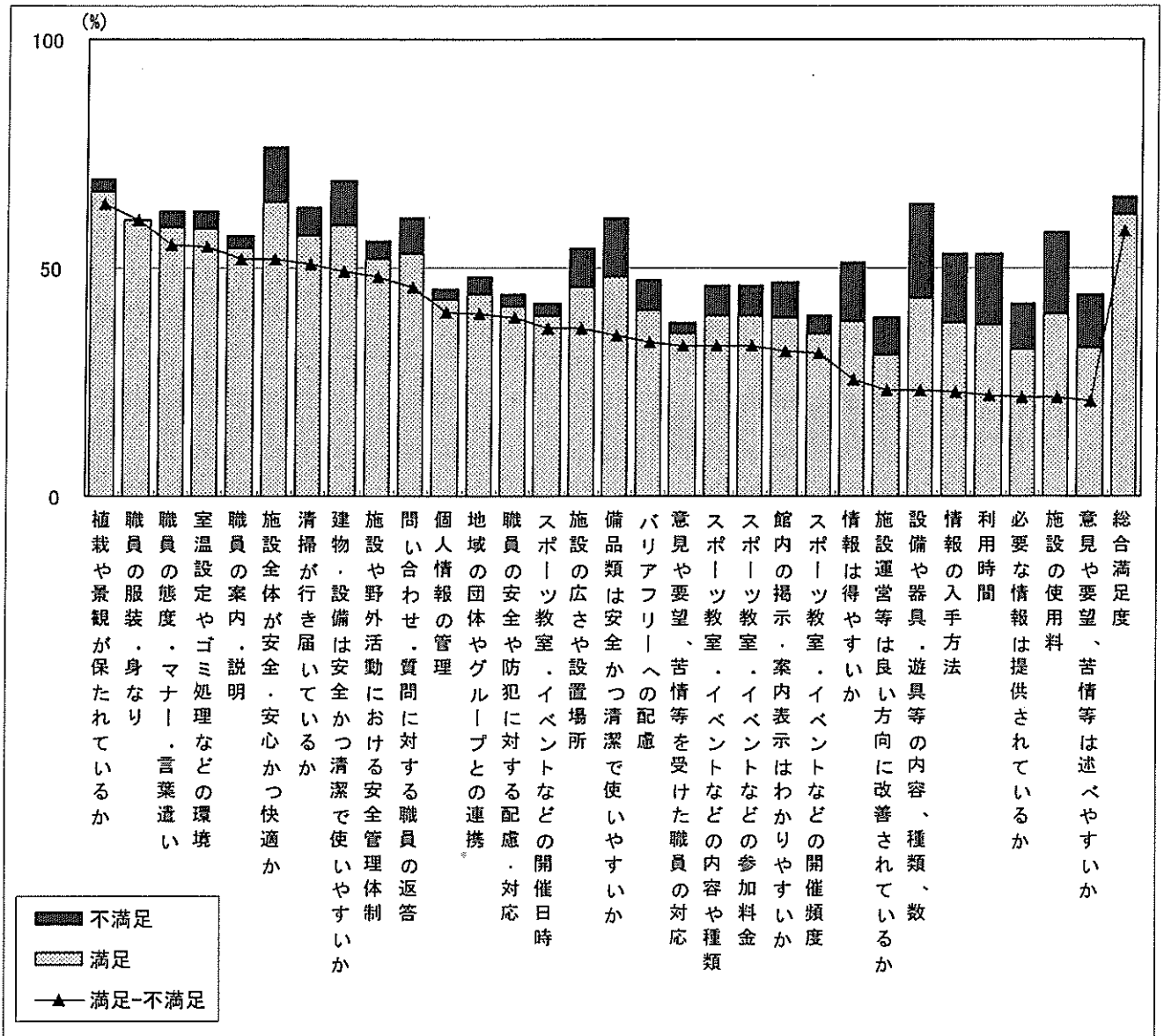
今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回ったが、項目によって満足度にかなり差があり、最も高いものは 66.7%だが、最も低いものは 31.2%であった。満足度が 70%を超えるものはなく、50%を超えるものは次の 10 項目であった。

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| ・ 植栽や景観が保たれているか (66.7%) | ・ 施設全体が安全・安心かつ快適 (64.2%) |
| ・ 職員の服装・身なりについて満足か (60.5%) | ・ 建物・設備は安全かつ清潔で使いやすいか (59.3%) |
| ・ 職員の態度・マナー・言葉遣い (58.8%) | ・ 室温設定やゴミ処理などの環境 (58.4%) |
| ・ 清掃が行き届いているか (57.0%) | ・ 職員の案内・説明はわかりやすいか (54.3%) |
| ・ 問い合わせ・質問に対する職員の返答 (53.2%) | |
| ・ 施設や野外活動における安全管理体制 (51.9%) | |

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

今回の利用者満足度調査では、「満足」「概ね満足」との回答割合が 50%を上回る項目は前述の 10 項目であり、あとは全て 50%未満であった。

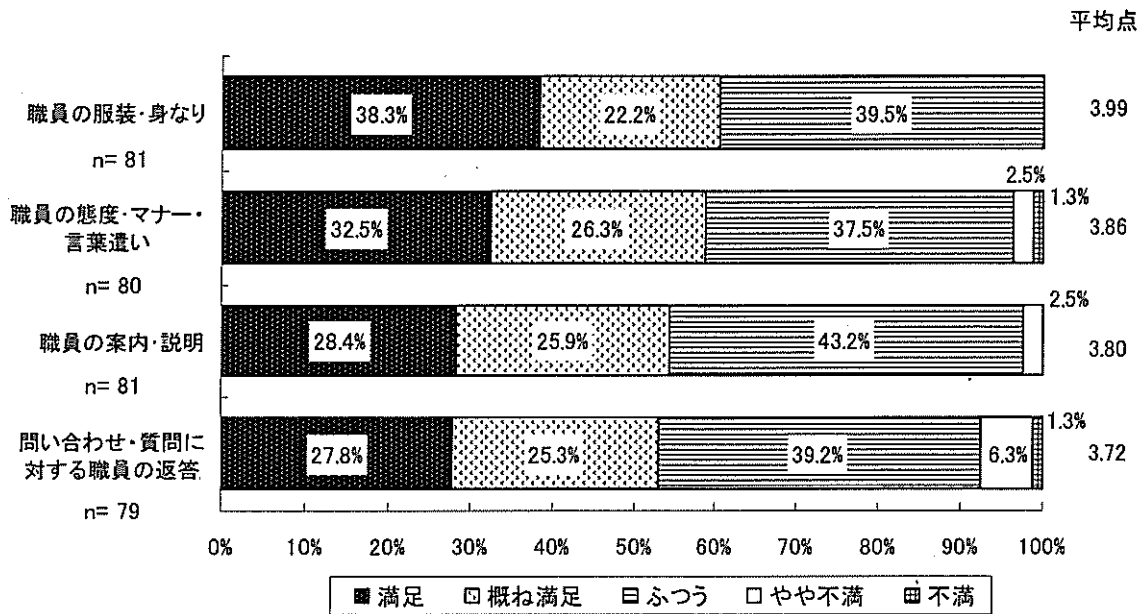
図表 22 武蔵野軟式野球場に対する満足度



(2) 職員の対応

「職員の服装・身なり」、「職員の態度・マナー・言葉遣い」、「職員の案内・説明」、「問い合わせ・質問に対する職員の返答」のいずれについても「満足」「概ね満足」の合計は 50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 23 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

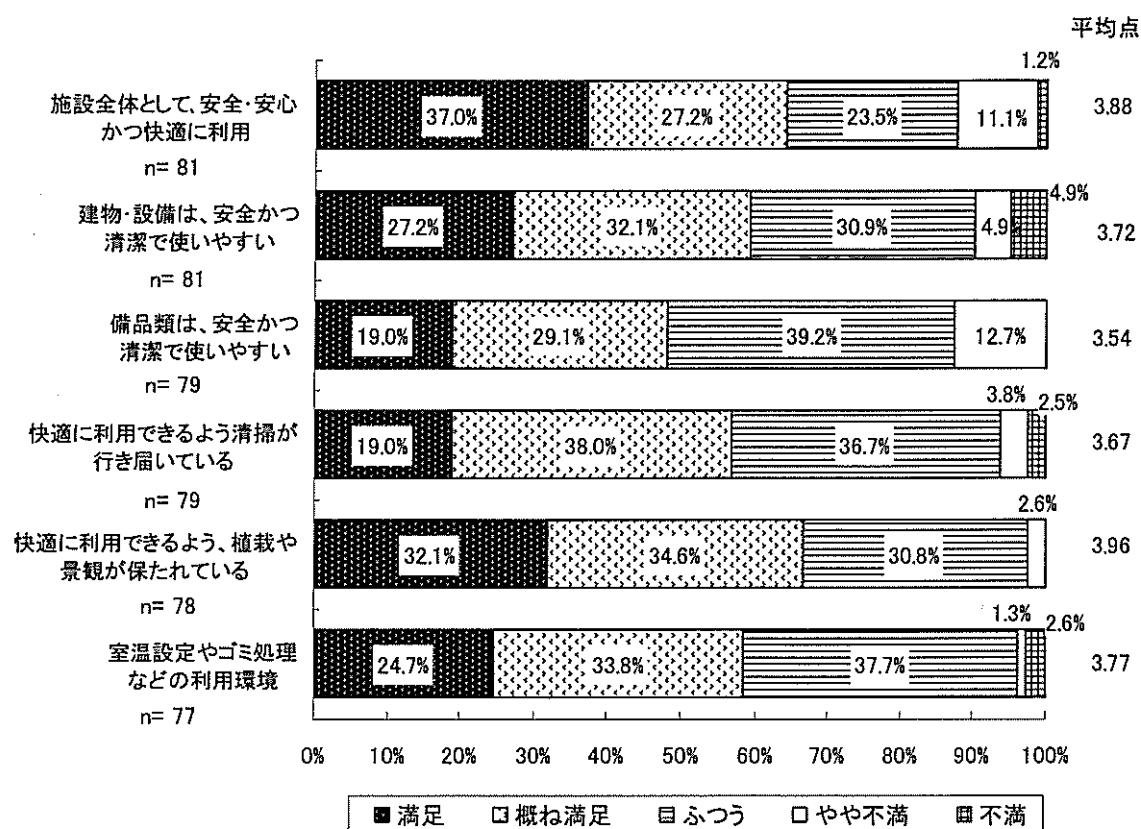


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすい」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」「快適に利用できるよう植栽や景観が保たれている」「室温設定やゴミ処理などの利用環境」の項目では、「満足」「概ね満足」が50%を超えているため、利用者は満足していると考えられるが、「備品類は、安全かつ清潔で使いやすい」の項目は満足度が50%未満で、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 24 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

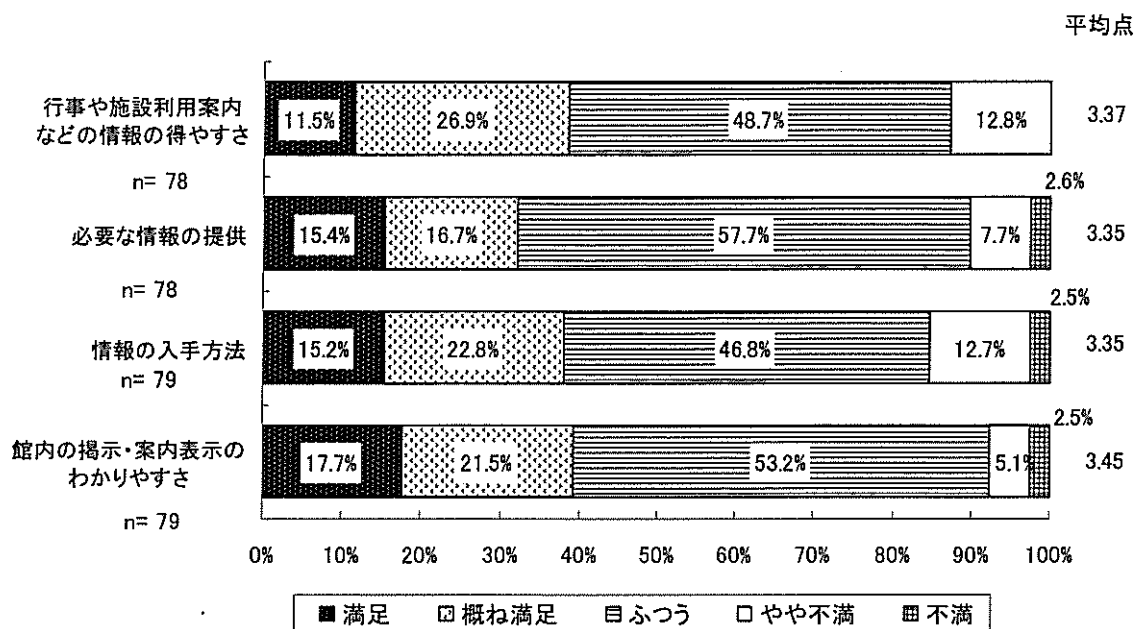


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」の合計は 50%に満たないことから、利用者満足度の動向に注意が必要であると考えられる。

図表 25 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

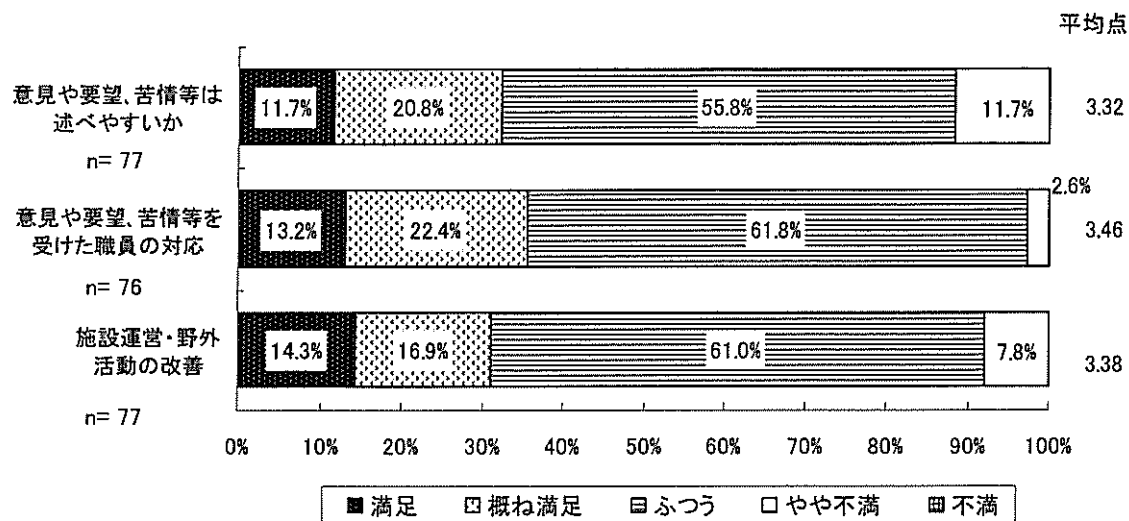


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

すべての項目で「満足している」利用者は50%に満たないことから、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 26 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

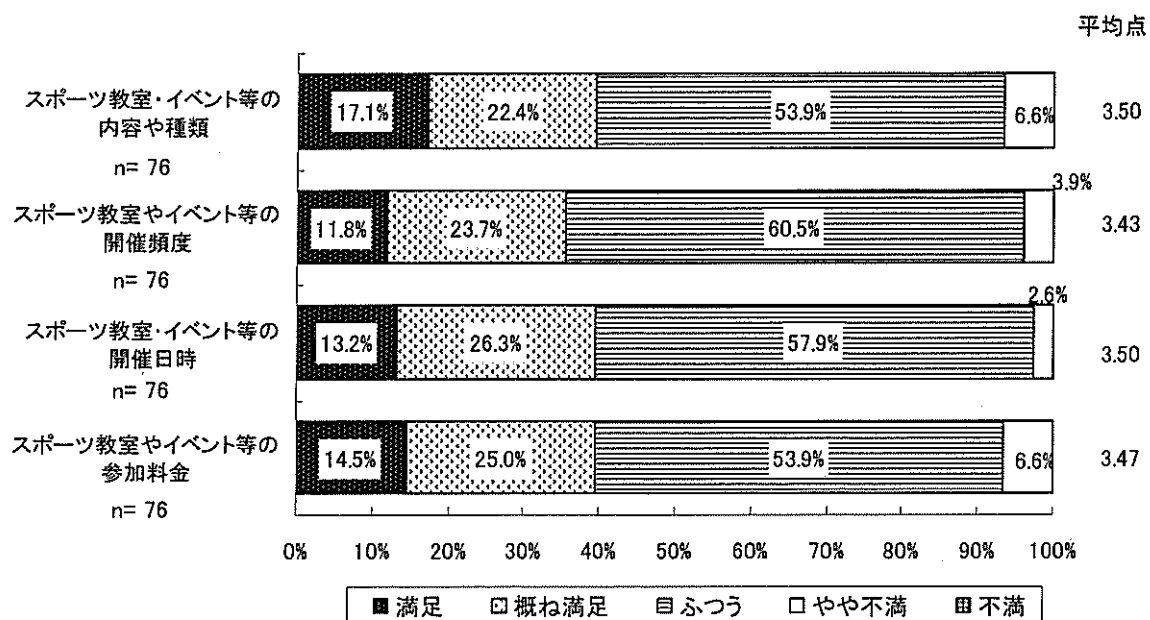


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) スポーツ事業への取り組み

すべての項目で「満足している」利用者が50%に満たないことから利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 27 管理・運営等に関する満足度 5 E. スポーツ事業への取り組み

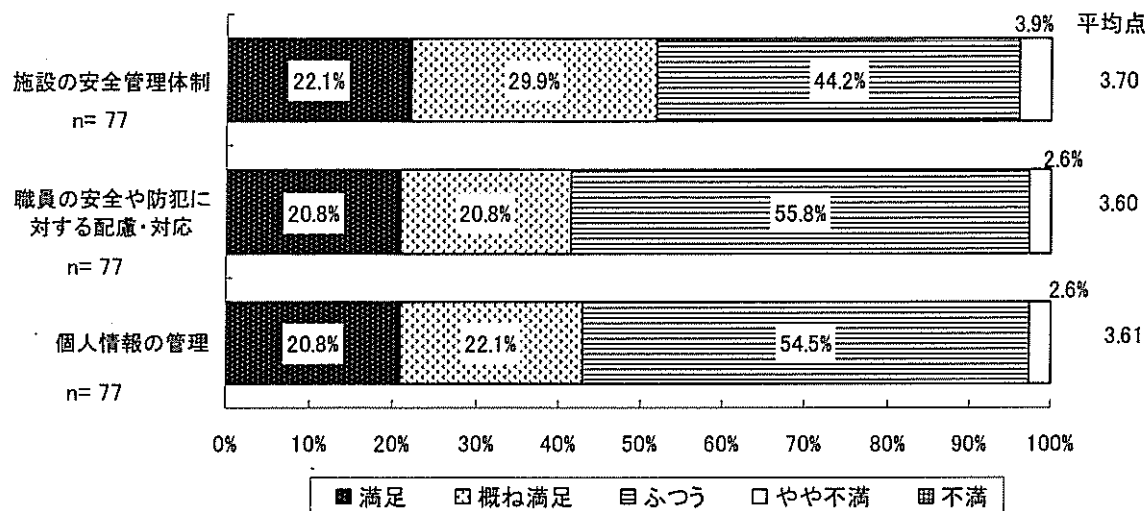


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

「施設の安全管理体制」は、「満足」「概ね満足」が50%を超えているので利用者は満足していると考えられるが、その他の項目では50%未満であり、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 28 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

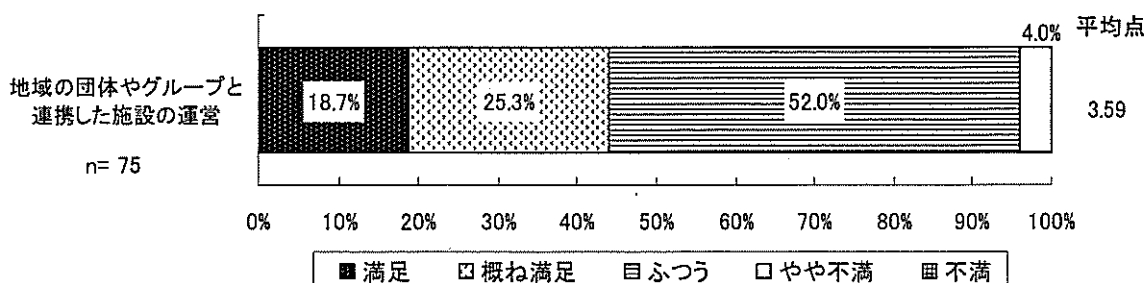


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」は50%に満たないことから、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 29 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

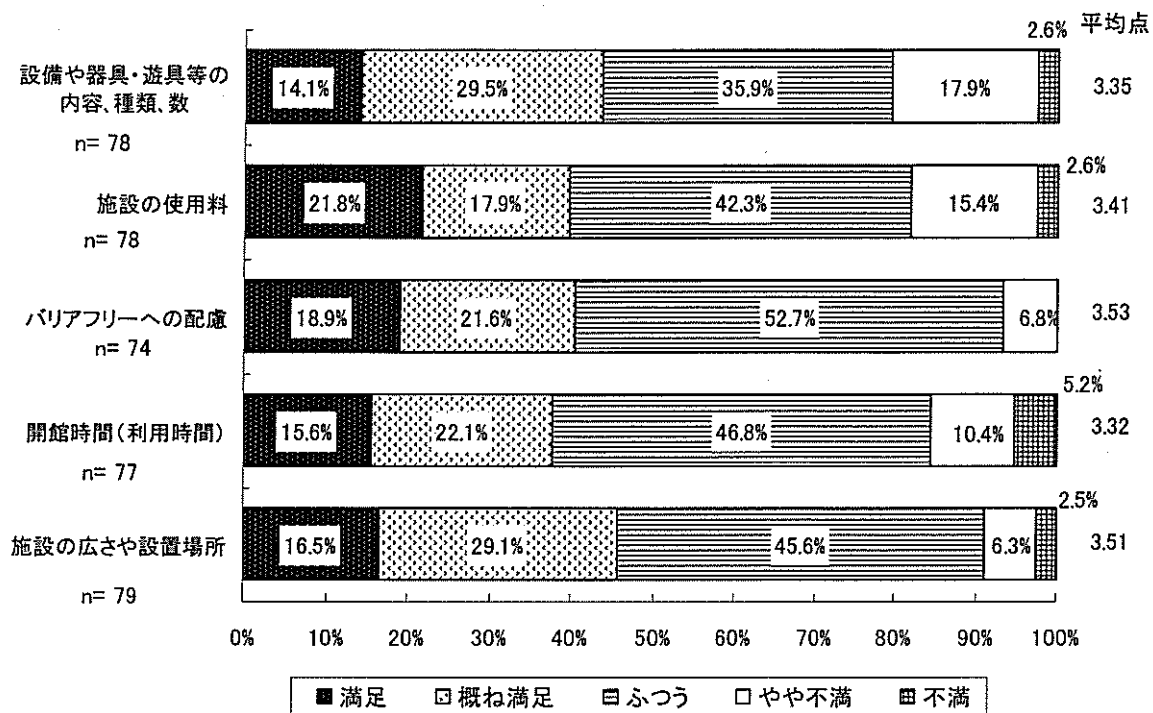


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で満足している利用者は50%に満たないことから、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 30 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



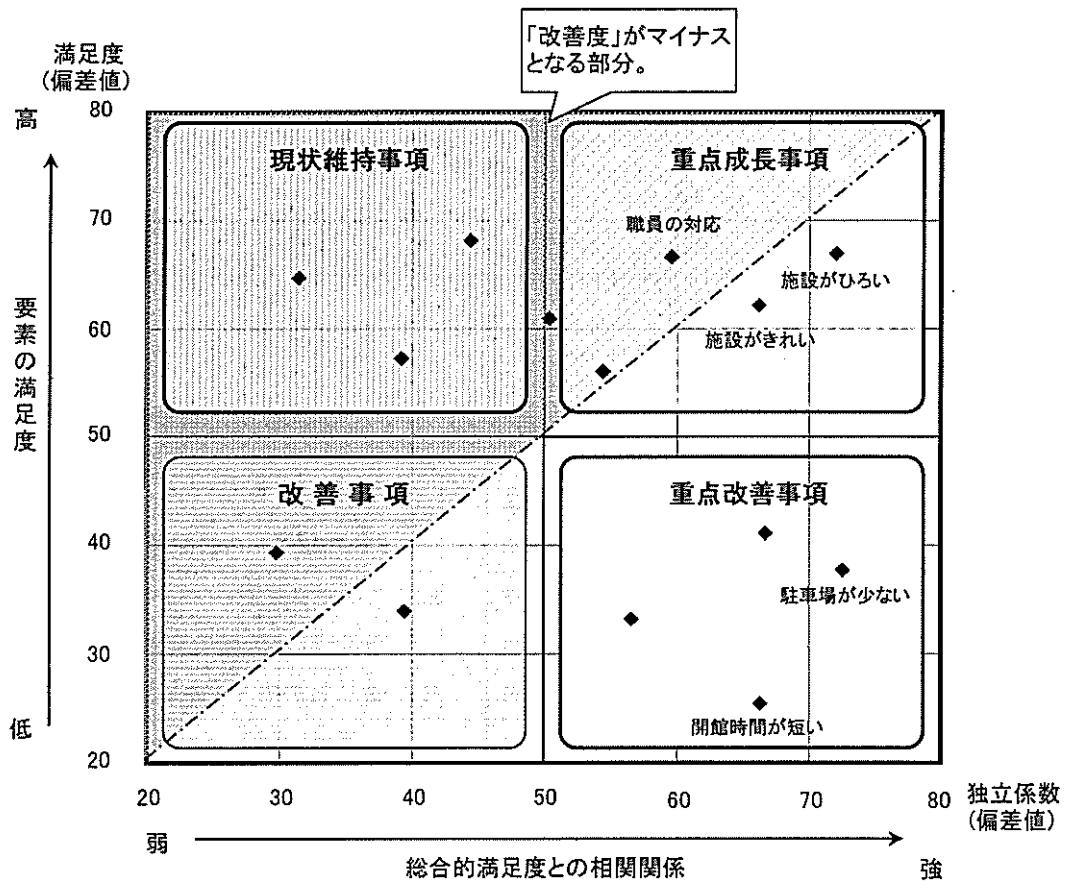
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

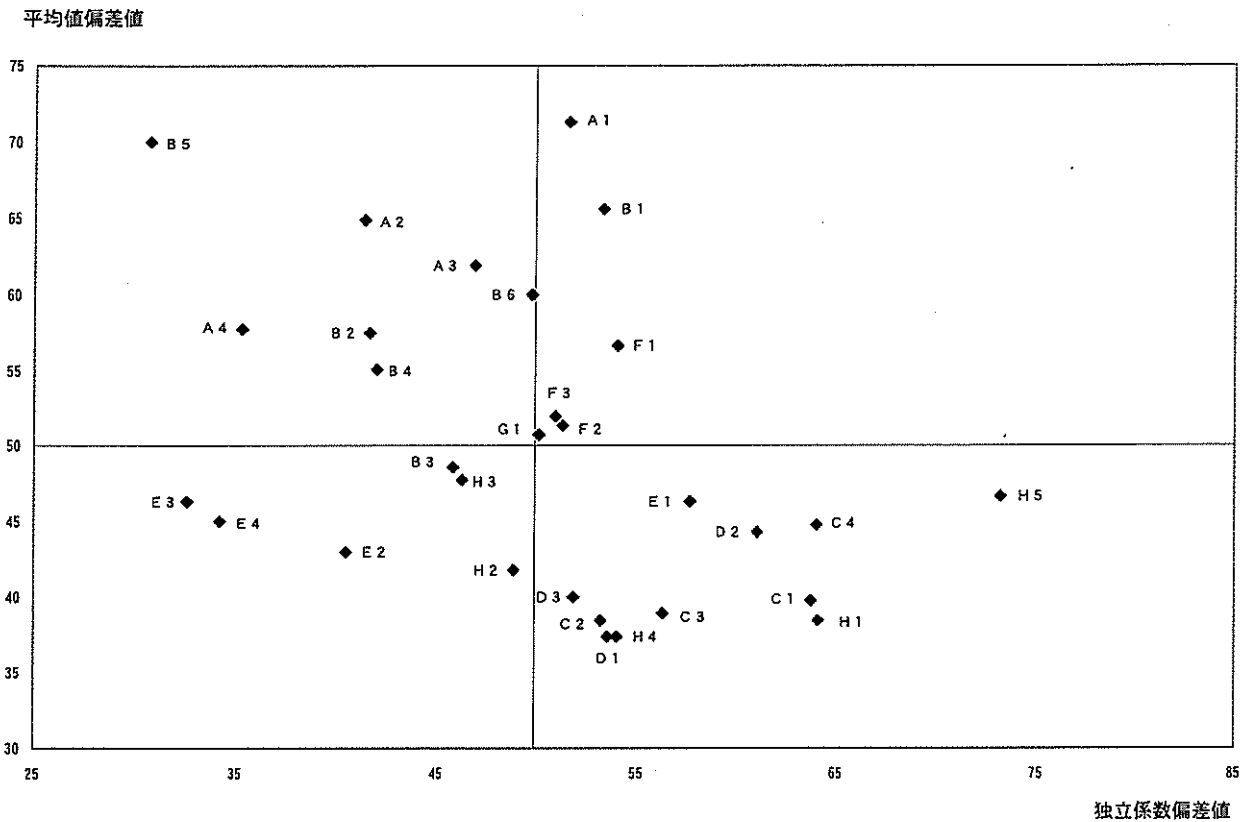
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「職員の安全や防犯への配慮・対応」や「個人情報の管理」、「施設・野外活動の安全管理体制」など安全管理体制に関する項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「情報の提供について」や「利用者参加者の意見反映について」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 31 武蔵野軟式野球場に対する満足度の相関関係



図表 32 武蔵野軟式野球場に対する満足度の改善度

	改善度
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	17.00
C1 情報の得やすさ	15.48
H5 施設の広さや設置場所	13.84
C4 館内の掲示・案内表示	10.89
C3 情報の入手方法	10.54
D2 意見や苦情等への職員の対応	9.90
H4 開館時間(利用時間)	9.24
D1 意見や要望等の述べやすさ	8.89
C2 必要な情報の提供	8.04
E1 スポーツ教室・イベント等の内容や種類	6.62
D3 施設の運営改善	6.26
H2 施設の使用料	3.43
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	0.00
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	-0.31
F3 個人情報の管理	-0.47

	改善度
H3 バリアフリーへの配慮	-0.65
E2 スポーツ教室・イベント等の開催頻度	-1.18
F1 施設・野外活動の安全管理体制	-1.18
B3 備品類の安全・清潔さ	-1.32
E4 スポーツ教室・イベント等の参加料金	-5.08
B6 利用環境	-5.09
B1 施設の安全・安心・快適な利用	-5.86
E3 スポーツ教室・イベント等の開催日時	-6.57
A3 職員の案内・説明	-8.10
B4 行き届いた清掃	-8.20
A1 職員の服装・身なり	-9.63
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-10.75
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-13.39
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-14.38
B5 植栽や景観	-27.44

5 武蔵野軟式野球場への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ 野球場で使用する者がすぐ使えるよう、スコップ、土を平に固める木づちなど常備してほしいと思います。

② その他

- ・ ナイター設備の設置。
- ・ 野球場を増やしてほしい。
- ・ 野球場の増設を望む。
- ・ 野球場の増設を願います。
- ・ 野球場の数を増やしてほしい。
- ・ 野球場を増やしてほしい。
- ・ 駐車場が狭いのでは。
- ・ 野球場をもう一つほしい。
- ・ 芝の再整備・駐車場増設・夜間使用設備
- ・ 野球のグラウンドをもう一つほしい。
- ・ 駐車場が少ない
- ・ 市役所の駐車場が使えないか。
- ・ 野球場にナイター設備が必要だと思います（野球場が1ヶ所の為）。
- ・ ナイター設備をつけてほしい。できれば無料をお願いします。

(2) 運営面について

- ・ 野球場となりの駐車場を8時に開けて下さい。
- ・ 駐車場の開場を8:00にしてほしい（市営球場）。
- ・ 次の試合の予定をインターネットに掲載してほしい。
- ・ 野球大会の経過等がインターネットで確認できるとよい。
- ・ グラウンドの水はけをもう少し良くしてほしい。
- ・ 手入れ不足。ゴミ箱少ない。
- ・ ゴミ箱を設置してほしい（市営球場）。
- ・ ダッグアウト内の水はけを良くしてほしい。
- ・ マウンド、バッターボックスなどスパイクによって掘れてしまうので、定期的に整備、もしくは用具を用意して頂きたい。
- ・ 軟式野球場において、大雨の後、ベンチが泥だらけになってしまう。
- ・ 野球場ベンチの水はけ
- ・ 駐車料金が高い！
- ・ 学生として、土日の練習を入れたいのですが、少年野球や地域の野球クラブ等に固定されてい

るのは、ちょっと不満であります。

- ・ 予約で2コマ分グラウンドを貸して頂きたいです。

(3) 評価することば

- ・ 良いグラウンドだと思います。他と比べても。

(4) その他

- ・ テニスコート、いつもの人たちが独占しているのを改善してほしい。

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野庭球場 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月14日(日)、6月18日(木)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

121件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

- (1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用頻度

- (1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 スポーツ教室や施設利用案内・事業案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. スポーツ事業への取り組み

- 1 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 4 開館時間（利用時間）は満足できますか。
- 5 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

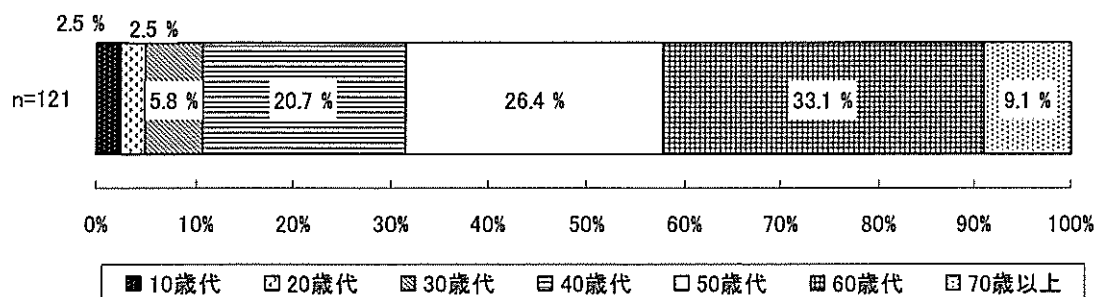
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が33.1%で最も多く、次いで「50歳代」(26.4%)、「40歳代」(20.7%)であった。「70歳以上」も9.1%いた。

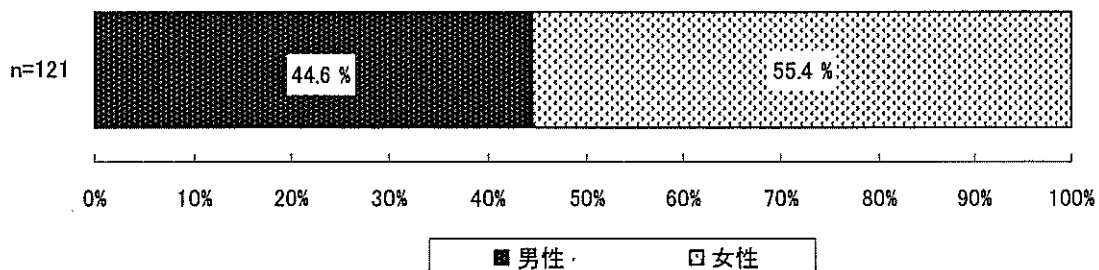
図表 33 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」が55.4%、「男性」が44.6%で「女性」が少し多かった。

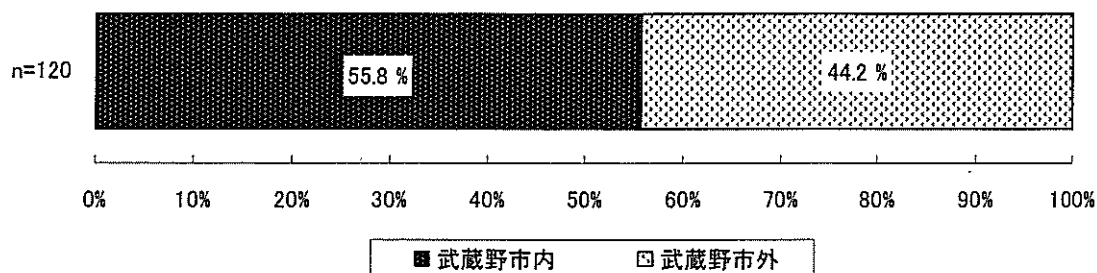
図表 34 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が55.8%、「武蔵野市外」が44.2%で、「武蔵野市内」が多いものの、市外からも、かなり多くの人々が利用していることがわかる。

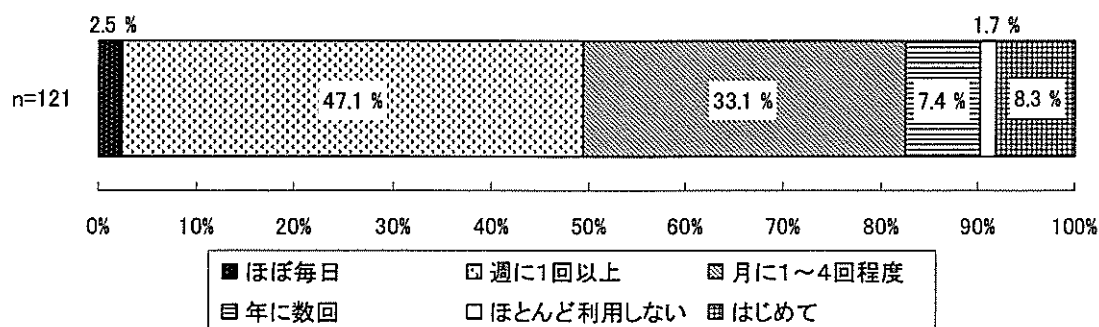
図表 35 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「週に1回以上」と「月に1～4回程度」を合わせると80%を超え、頻繁に利用している人が多いことがわかる。

図表 36 【利用頻度】



3 武蔵野庭球場の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「スポーツ事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や開館時間、設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

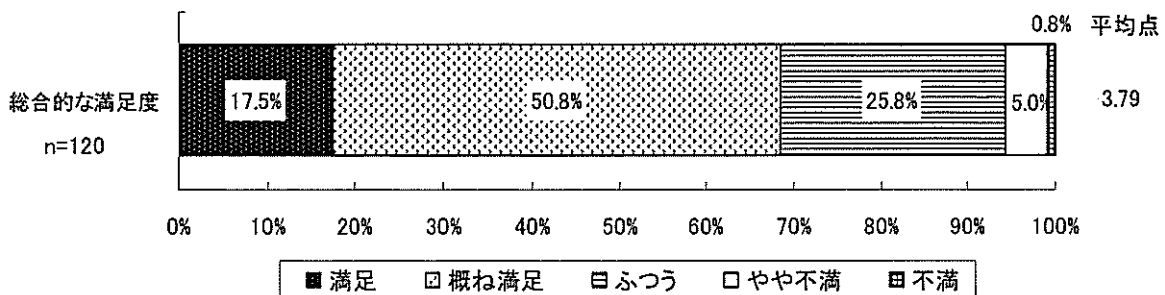
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野庭球場に対する総合的な満足度は、「満足」が17.5%、「概ね満足」が50.8%である一方、「不満」、「やや不満」が5.0%、0.8%であり、利用者は満足していると考えられる。

図表 37 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

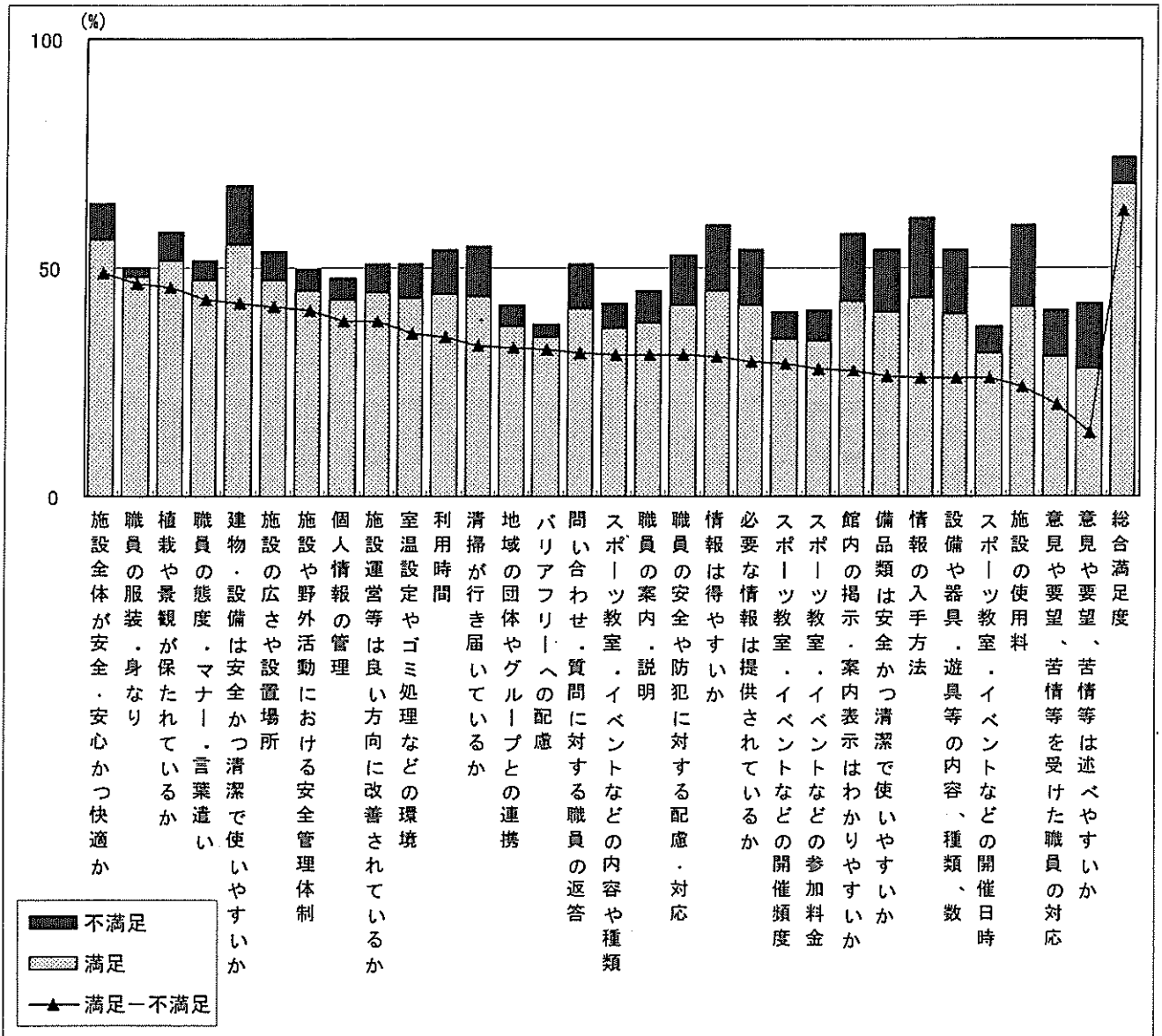
今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回っている。そのうち満足度が50%を超えるものは下記の3項目である。

- ・施設全体が安全・安心かつ快適 (56.3%)
- ・建物・設備は安全かつ清潔で使いやすいか (55.1%)
- ・植栽や景観が保たれているか (51.7%)

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

今回の利用者満足度調査では、「満足している」との回答割合が50%を上回る項目は前述の3項目で、あとはすべて50%未満であった。

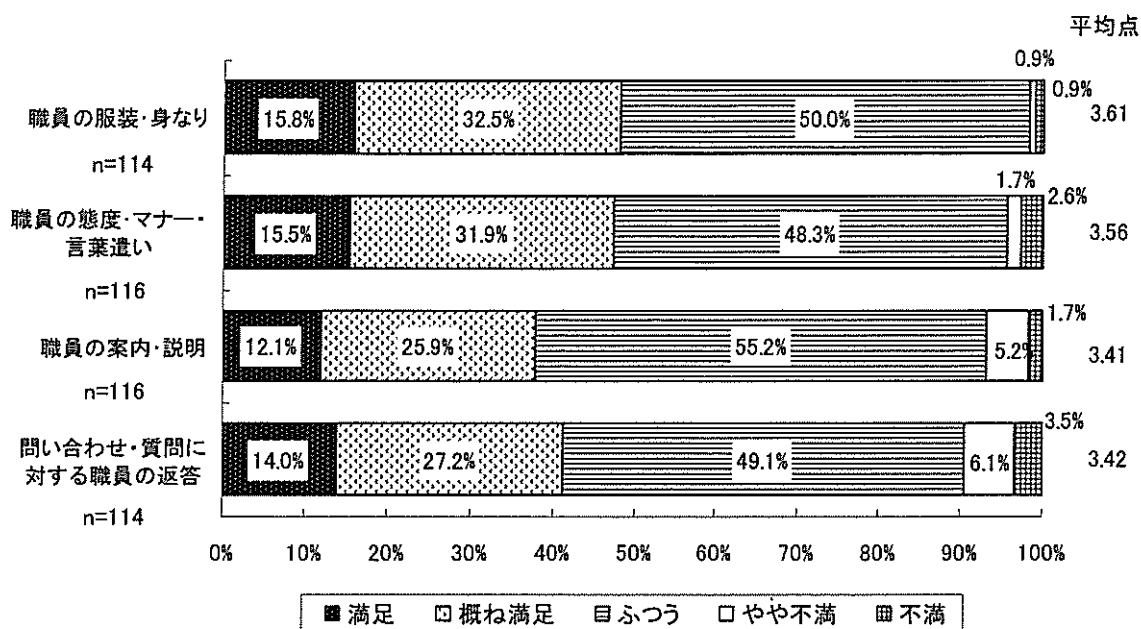
図表 38 武蔵野庭球場に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で、「満足」「概ね満足」は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 39 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

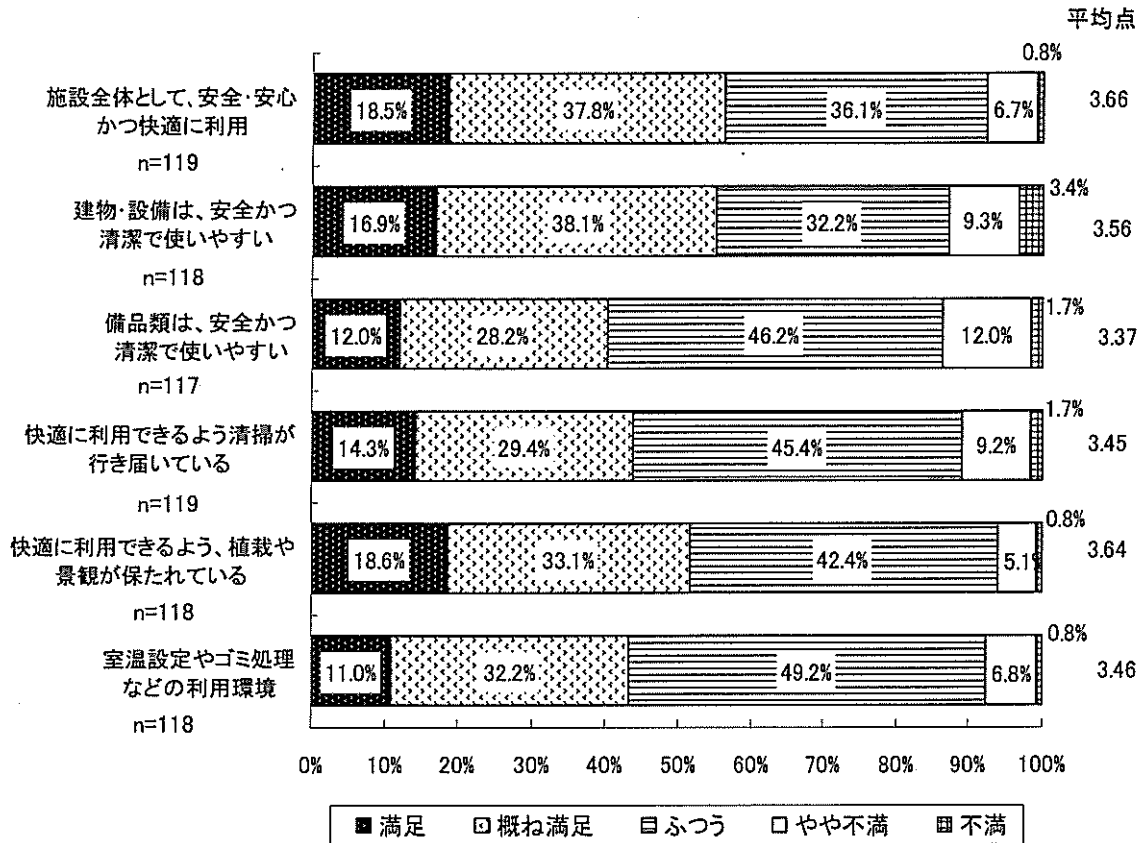


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすい」と「植栽や景観が保たれている」の3項目は「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者が満足していると考えられるが、その他の項目は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 40 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

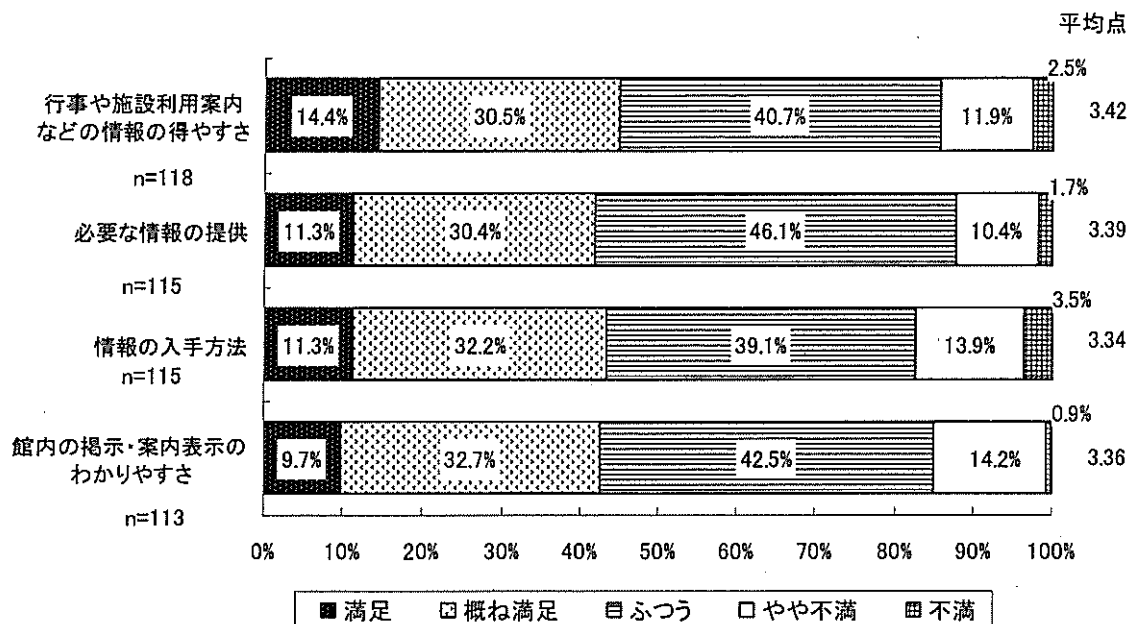


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」は 50%未満であり、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 41 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

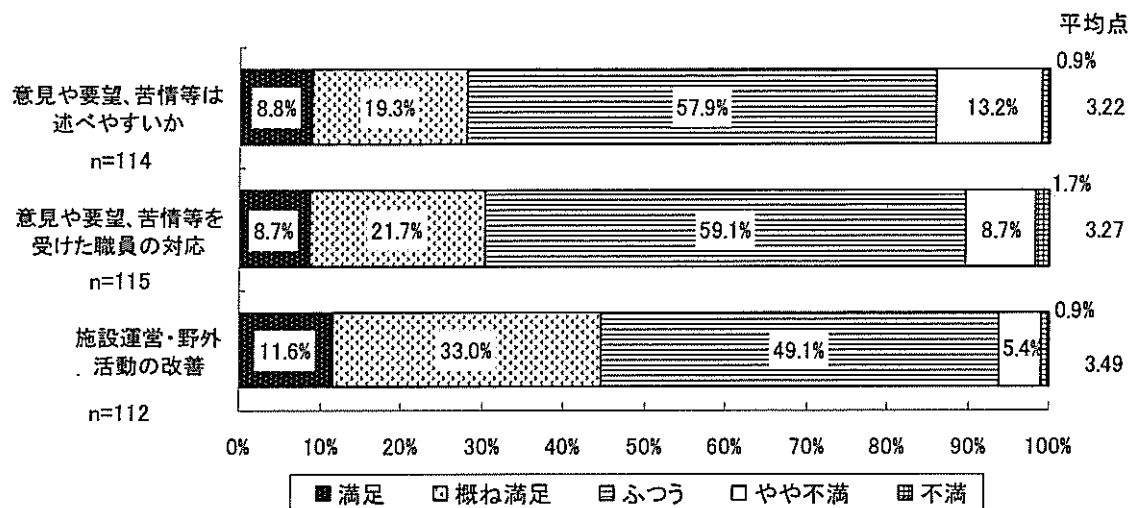


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

すべての項目で「満足」「概ね満足」は 50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 42 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

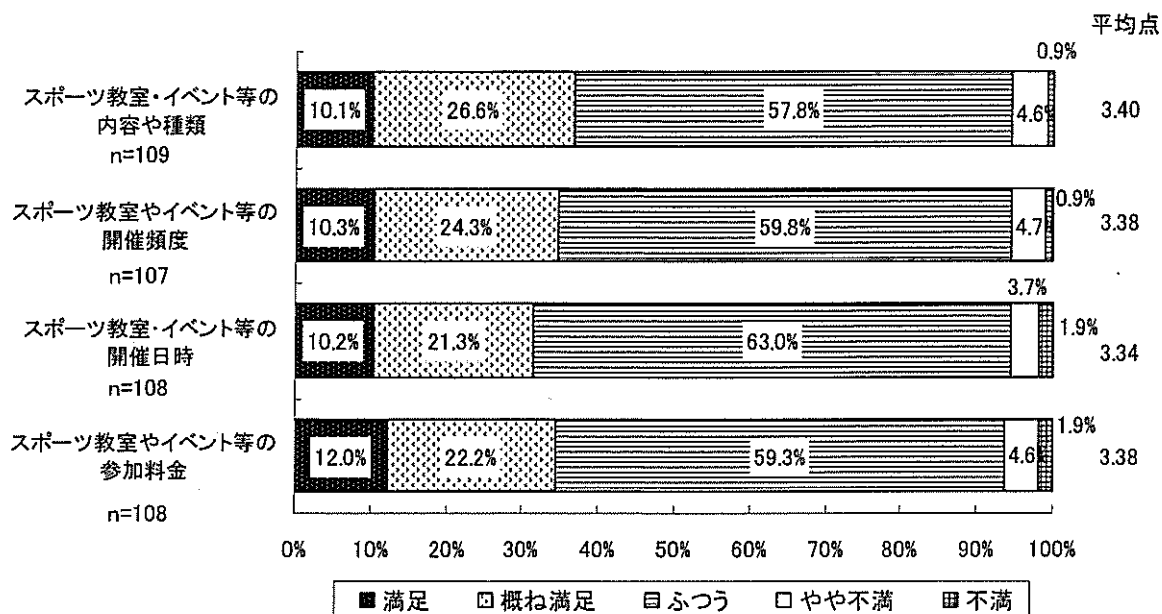


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) スポーツ事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 43 管理・運営等に関する満足度 5 E. スポーツ事業への取り組み

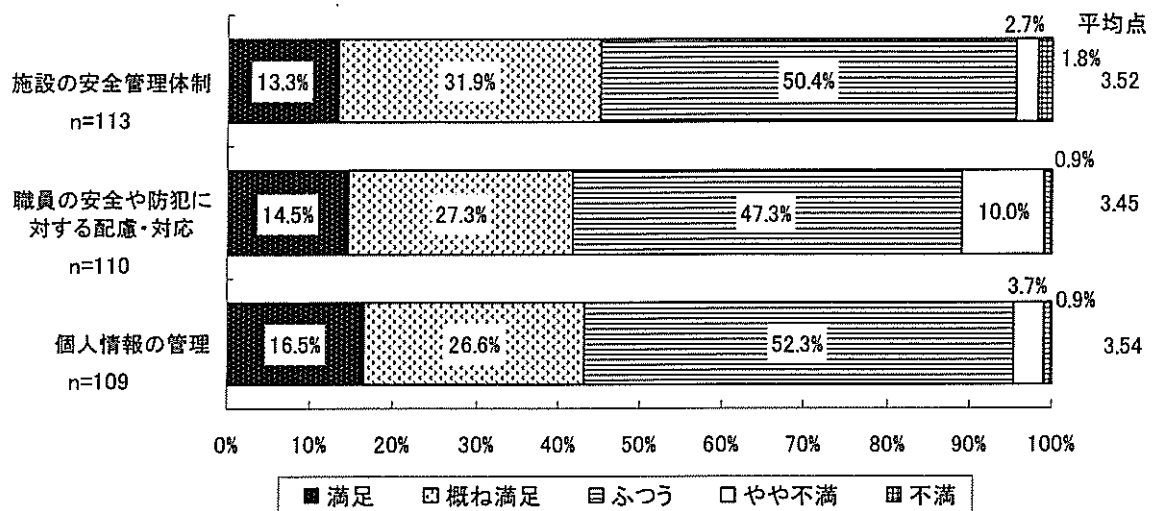


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 44 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

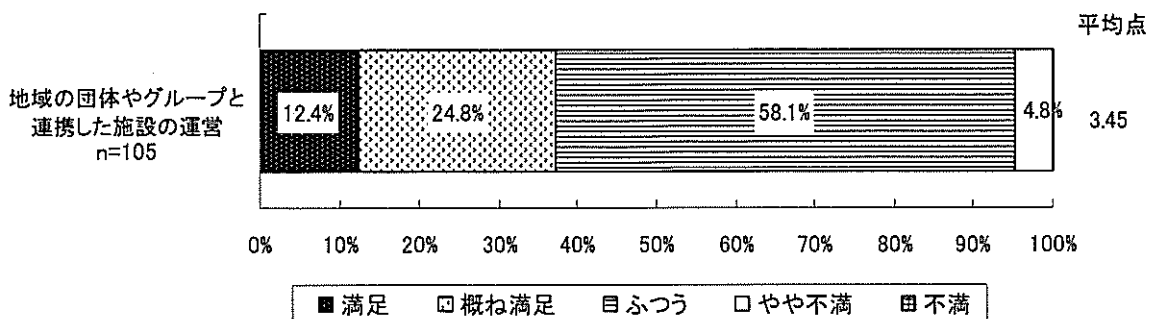


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。満足している利用者は37.2%である。「ふつう」が約6割を占め、「不満」は少ない。

図表 45 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

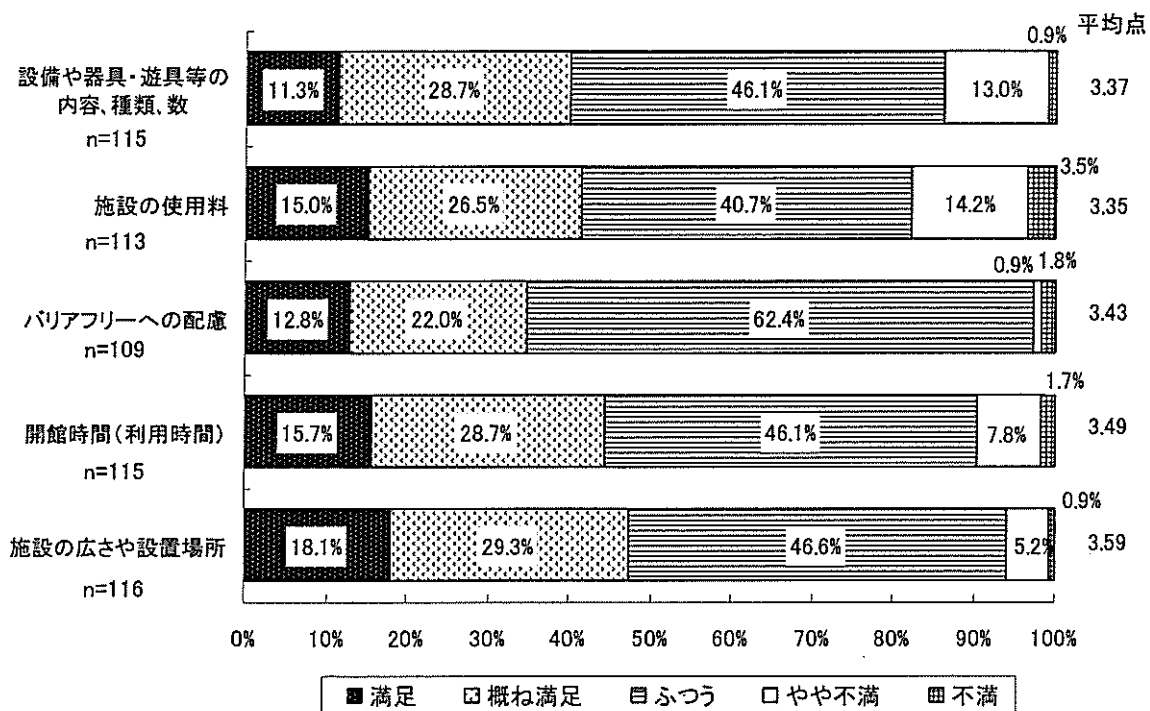


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 46 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



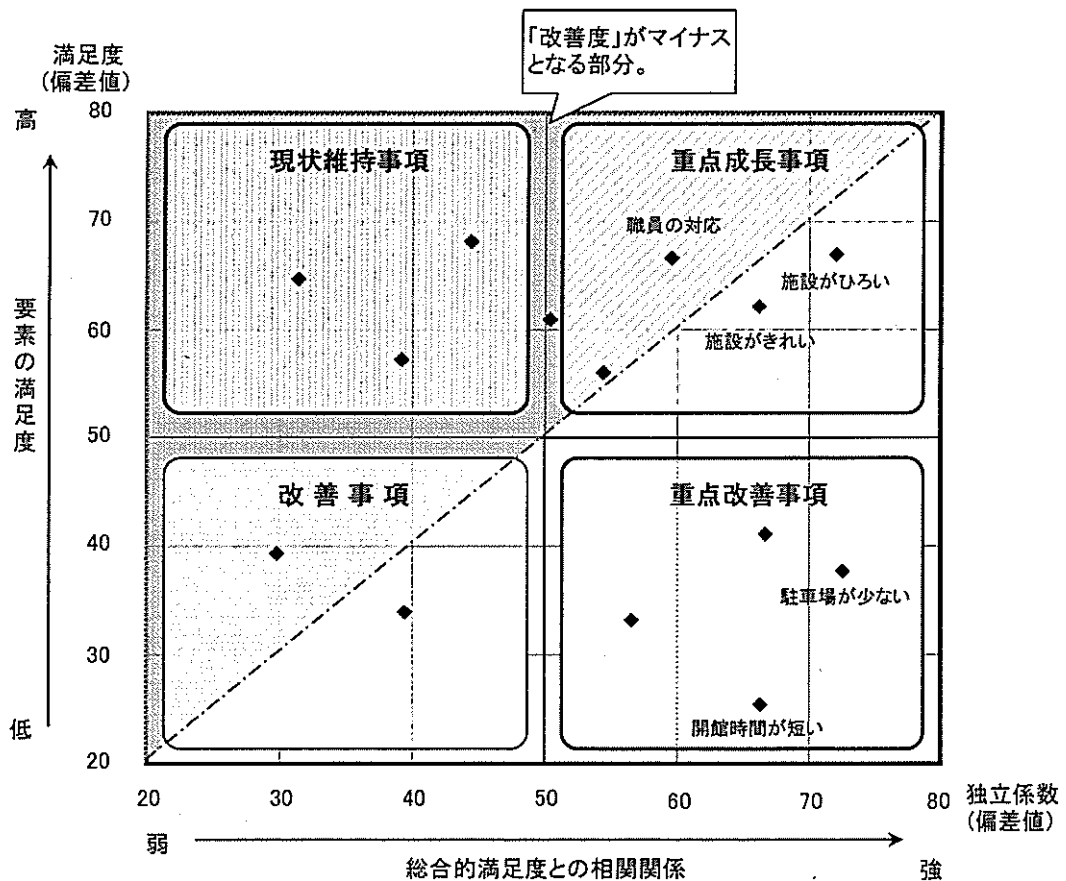
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

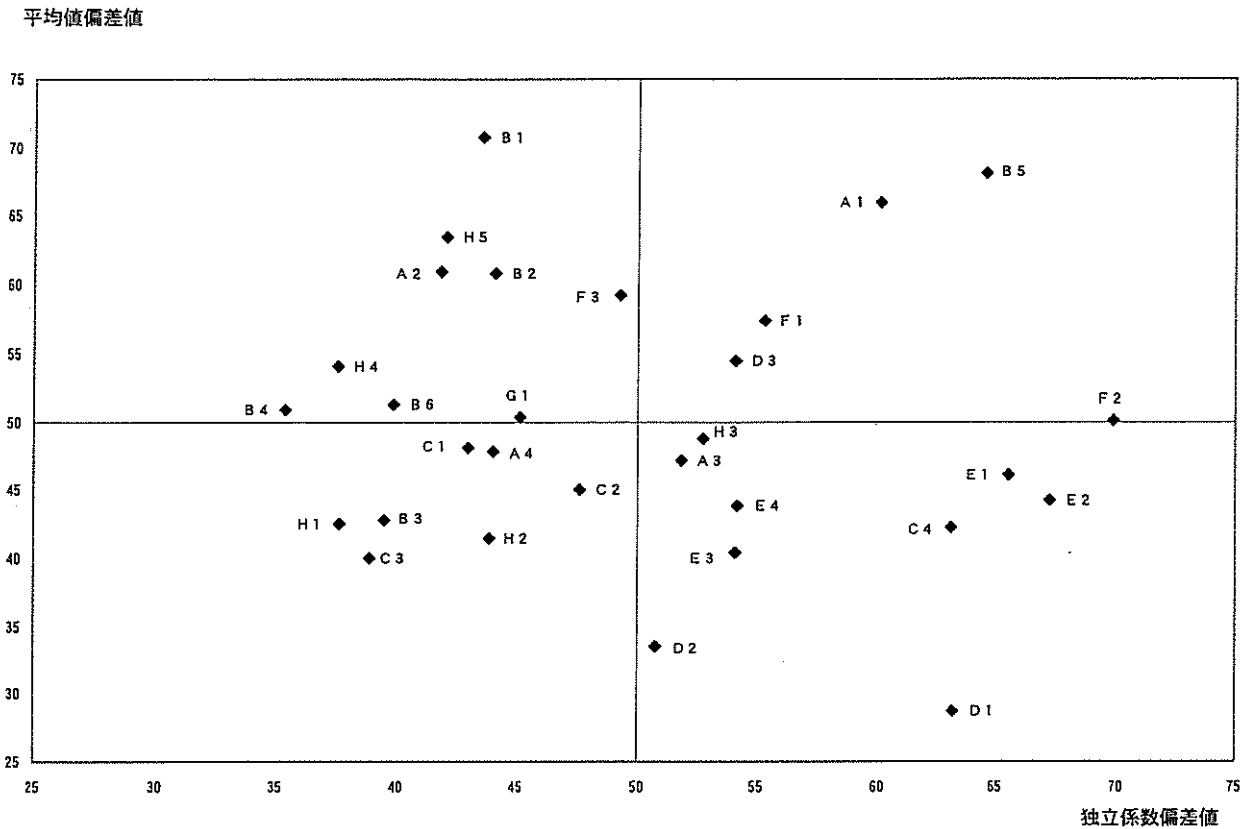
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「植栽や景観が保たれている」や「職員の服装・身なり」、「施設・野外活動の安全管理体制」などは、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「スポーツ教室・イベント等の開催頻度」「スポーツ教室・イベント等の内容や種類」「スポーツ教室・イベント等の開催日時」といったスポーツ事業への取り組みに関する項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 47 武蔵野庭球場に対する満足度の相関関係



図表 48 武蔵野庭球場に対する満足度の改善度

	改善度
D1 意見や要望等の述べやすさ	21.40
E2 スポーツ教室・イベント等の開催頻度	12.86
C4 館内の掲示・案内表示	12.77
E1 スポーツ教室・イベント等の内容や種類	10.49
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	9.87
D2 意見や苦情等への職員の対応	8.78
E3 スポーツ教室・イベント等の開催日時	7.90
E4 スポーツ教室・イベント等の参加料金	6.52
A3 職員の案内・説明	2.94
H3 バリアフリーへの配慮	2.32
C2 必要な情報の提供	1.23
H2 施設の使用料	1.11
D3 施設の運営改善	-0.13
C3 情報の入手方法	-0.52
F1 施設・野外活動の安全管理体制	-0.93

	改善度
B3 備品類の安全・清潔さ	-1.46
B5 植栽や景観	-1.60
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-1.74
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	-2.20
C1 情報の得やすさ	-2.40
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	-2.62
A1 職員の服装・身なり	-2.69
F3 個人情報の管理	-5.05
B6 利用環境	-5.91
B4 行き届いた清掃	-7.87
H4 開館時間(利用時間)	-9.13
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-10.13
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-12.43
H5 施設の広さや設置場所	-13.12
B1 施設の安全・安心・快適な利用	-15.04

5 武蔵野庭球場への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ テニスコートのブラシが使用時ガタガタとなります。ブラシかけの意味があまり…です。
- ・ コート整備のブラシが使いにくい。
- ・ テニスのブラシの数をもう少し増やしてほしいです。
- ・ ペットボトル等のゴミ箱、ベンチほしいです。
- ・ テニス場内に冷水器をつけてほしい。
- ・ テニスコートのブラシを良いものにして、本数も増やしてほしい。
- ・ テニスコートのブラシがはねてしまって、満足にかけることができない。
- ・ テニスコートのブラシを増やしてほしいです。
- ・ テニスコートのブラシが使いにくい。
- ・ 多分皆さん書かれているのですが、ブラシがとっても暴れてかけた甲斐がないのが残念。
- ・ テニスコートのブラシがオムニコートになってから左右にゆれて使いにくい。ぜひ他の方もおっしゃっているので、検討してほしい。
- ・ テニスコートのブラシがヘコヘコ。
- ・ テニスコートのセンターベルトがマジックテープのものと金製のものがあるが、どちらも古くて使いにくいので、かえて欲しい。
- ・ コート整備のブラシで使えない（ガタガタゆれる）ものがあります。
- ・ テニスコートの掃木が踊って使いにくい。
- ・ 駐車場は有料で良いので、役所の駐車場を開放して頂けませんか？
- ・ テニスの夜間が使用できるように照明をお願いしたい。
- ・ 日曜日など駐車場が少ないので、市役所の駐車場を開放したらどうか。
- ・ 駐車場の台数が少ないのでもう少し増やしてほしいです。
- ・ 駐車場の止められる台数を増やして下さい。
- ・ 土日は市役所の駐車場をスポーツ施設利用者にも使えるようにして欲しい（特に夏は駐車場が満杯になるので）。
- ・ 駐車場の数、無料にしてほしい。
- ・ テニスコートから体育館まで遠い（防犯面）
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ テニス使用のシャワー室が使いづらい。虫も入りやすい。
- ・ 駐車場が少ない。

(2) 運営面について

- ・ 時間 8:45→9:00 にしてほしい。
- ・ 勤労者に配慮した施設の利用時間を設定してほしい。夜間利用等。
- ・ 夏季の開始時間を早めてほしい。
- ・ テニスコートの利用不可の決定をもう少し早めてほしいです。現在 8:45～の開始で 8:30 の決定

なので、できれば30分前には決定してほしいです。

- ・ トイレ、シャワー室を新しくしてほしい。
- ・ テニスコートのトイレをもっとキレイにしてほしい。
- ・ トイレが遠い。
- ・ トイレがテニスコートから遠い。
- ・ テニスコートの近くにトイレがほしい。
- ・ トイレの個室が狭すぎて使用しにくい。においがある。
- ・ トイレ室内が狭い。
- ・ テニスコート開放情報は早めに願います。
- ・ 利用可か不可の案内を携帯で見っていますが、出来ればもう少し早い時間に出して頂きたい。家が遠いので、8:00に知りたいです！
- ・ テニスの雨天時、コートを使えるかどうかをホームページで確認できるとあったが、どうしても探せなかった。
- ・ インターネットの予約の公開が遅すぎる。
- ・ シャワールームがややきかないと思います（特に他のイベントと重なった時）。
- ・ テニスの更衣室がとても危ない（入り口が静かすぎる）使えない。
- ・ コートの入り口が1ヶ所なのは不便。
- ・ 体育館の更衣室の気温が高すぎる。洗面所の水がお湯になっている。
- ・ シャワー室の暗いのを改善してほしい。
- ・ シャワー室をきれいにしてほしい。
- ・ テニスコート、砂が少ない。
- ・ 駐車場料金を安くしてほしい。前の様に、100円/h r
- ・ 駐車料金が急に上がり、困る。
- ・ 駐車場の利用料が高い！
- ・ 駐車場料金が高いのでは・・・と思います。
- ・ 駐車料金が高いと思います。もう少し安くお願いします。
- ・ 駐車場料金にお願いします。倍は考えて下さい。エコロジー対策の車に配慮を!!
- ・ 駐車料金の値上げ幅が不満。
- ・ テニス場の点検を時々やってほしい。
- ・ テニスコートの点検・整備が不十分（ネットのセンターバンドが破損したまま）。
- ・ テニスコート、グラウンドなど、市外だととりにくい。
- ・ すべての点において管理不十分。施設管理者の不勉強、不熱心、いい加減さは想像に絶する。全ての面で改善を要する。

(3) 事業について

- ・ イベント等の申込みを市民以外にも応じてほしい。練馬区・杉並区民などに。

(4) 評価することば

- ・ 広くてとても楽しかったです。
- ・ テニスコートは使用しやすくなり、ありがたいです。

- ・ テニスコートがオムニになり満足している。

(5) その他

- ・ 緑を大切にしながらきれいに施設を使用することを心がけたいと思います。町全体も…ポイ捨ては有料（罰金）。
- ・ アンケートをとる方々がこの施設の事を知らないので、施設の事を質問しても答えてくれな
いし、少しぐらいは勉強してから来てほしいですね。

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野総合体育館 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月14日(日)、6月18日(木)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

316件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

- (1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用頻度

- (1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 スポーツ教室や施設利用案内・事業案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. スポーツ事業への取り組み

- 1 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 4 開館時間（利用時間）は満足できますか。
- 5 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

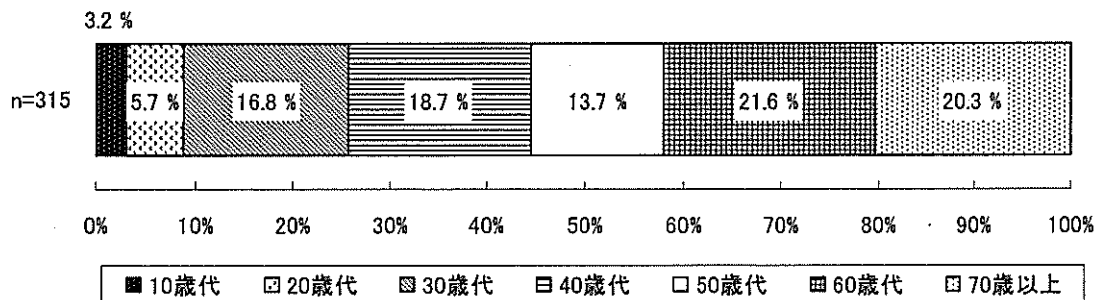
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が21.6%で最も多く、次いで「70歳以上」(20.3%)であった。そのあと「30歳代」～「50歳代」まであまり大きな差はなく続いている。

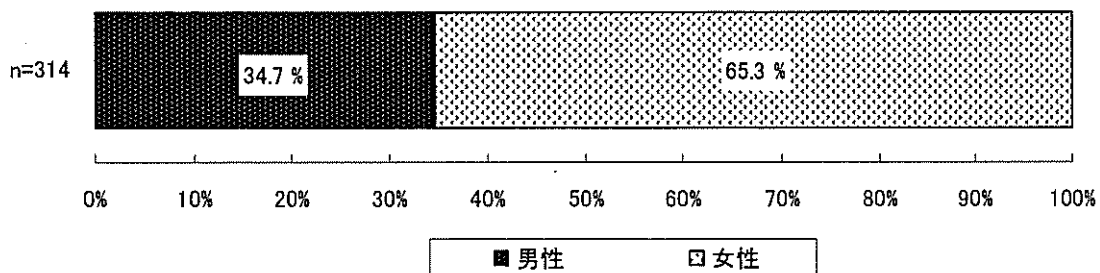
図表 49 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」が65.3%、「男性」が34.7%で「女性」が2/3近くであった。

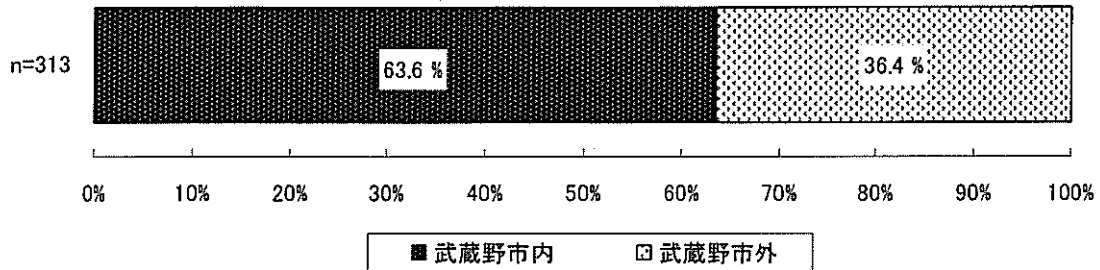
図表 50 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が63.6%、「武蔵野市外」が36.4%で、「武蔵野市内」が多かった。

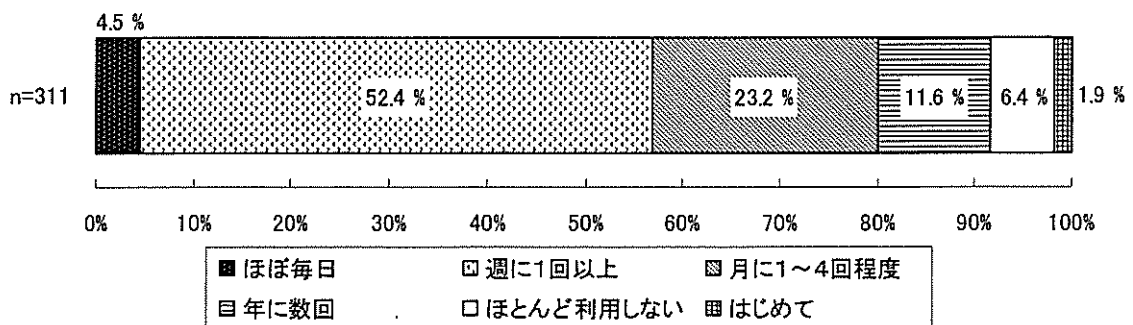
図表 51 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「ほぼ毎日」「週に1回以上」と「月に1～4回程度」を合わせると80%を超え、頻繁に利用している人が多いことがわかる。

図表 52 【利用頻度】



3 武蔵野総合体育館の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「スポーツ事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や開館時間、設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

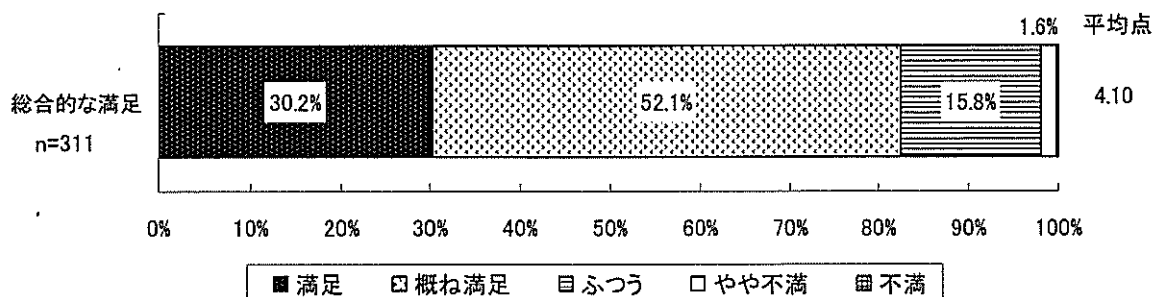
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野総合体育館に対する総合的な満足度は、「満足」が30.2%、「概ね満足」が52.1%で80%以上が「満足している」と答えている。利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 53 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回っている。なお、「満足している」が70%を超えた項目は次の7項目であった。

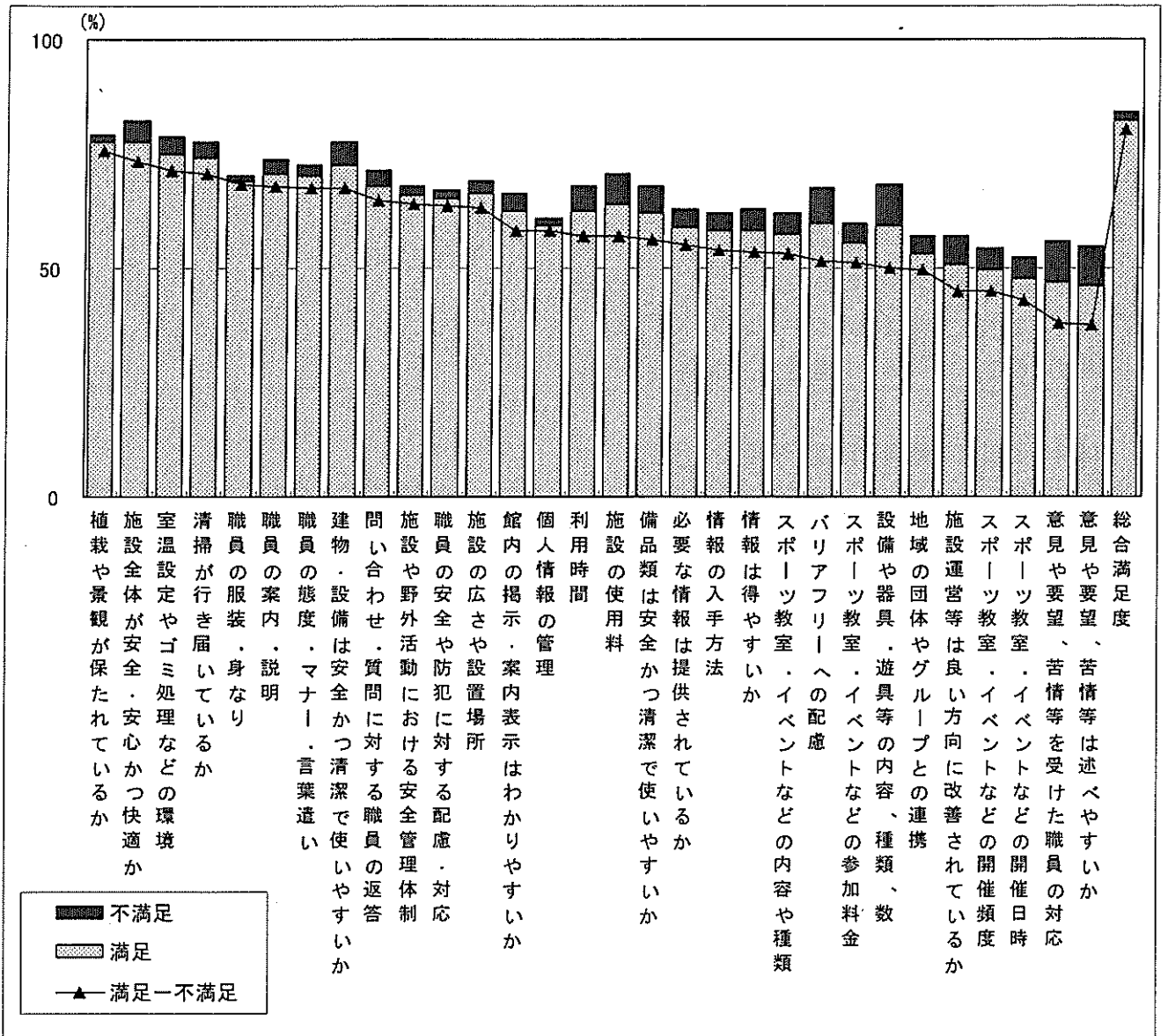
- ・施設全体が安全・安心かつ快適か (77.6%)
- ・植栽や景観が保たれているか (77.4%)
- ・室温設定やゴミ処理などの環境 (75.0%)
- ・清掃が行き届いているか (74.0%)
- ・建物・設備は安全かつ清潔で使いやすいか (72.4%)
- ・職員の案内・説明はわかりやすいか (70.7%)
- ・職員の態度・マナー・言葉遣い (70.0%)

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」との回答割合が50%に満たない項目は4項目あり、最も低かった項目は「意見や要望、苦情等は述べやすいか」で46.1%であった。以下に4項目を記す。

- ・スポーツ教室・イベントなどの開催頻度 (49.1%)
- ・スポーツ教室・イベントなどの開催日時 (47.7%)
- ・意見や要望、苦情等を受けた職員の対応 (46.7%)
- ・意見や要望、苦情等は述べやすいか (46.1%)

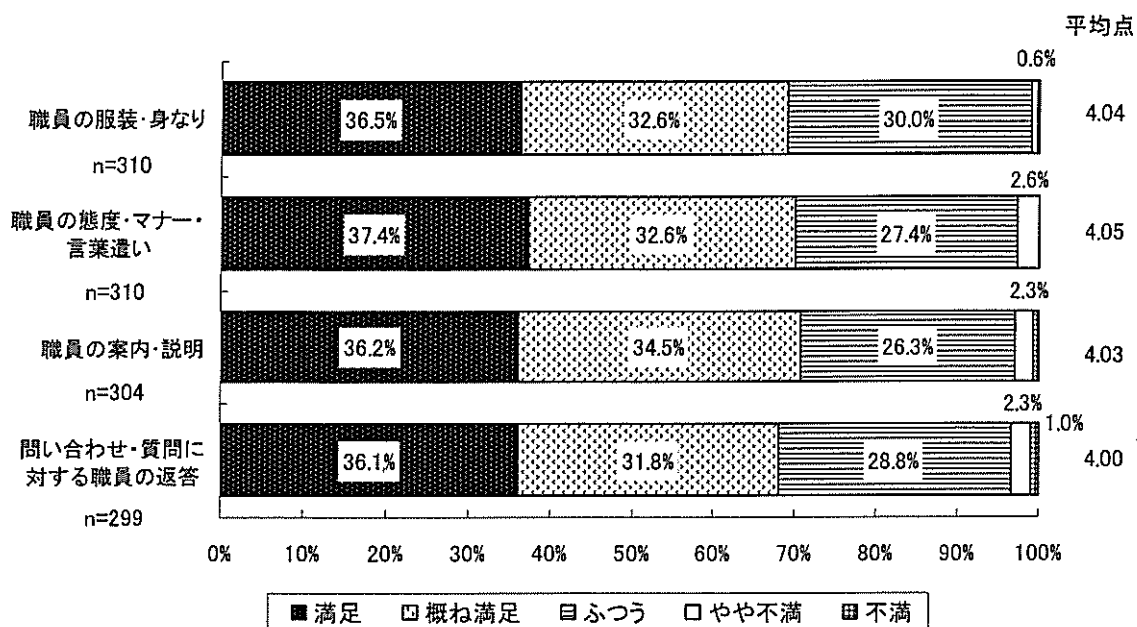
図表 54 武蔵野総合体育館に対する満足度



(2) 職員の対応

どの項目も「満足」「概ね満足」は50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 55 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

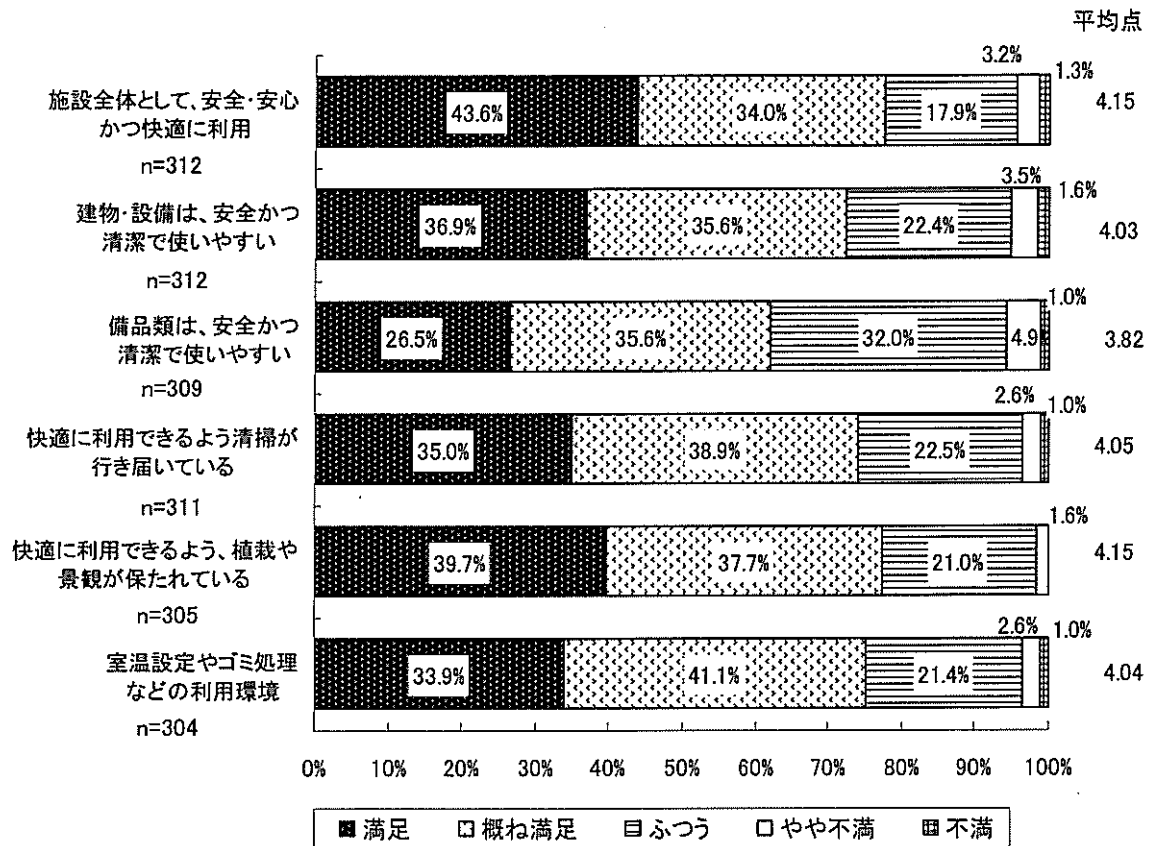


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「快適に利用できるよう、植栽や景観が保たれている」「室温設定やゴミ処理などの利用環境」の項目では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えていることから、利用者は満足していると考えられる。

図表 56 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

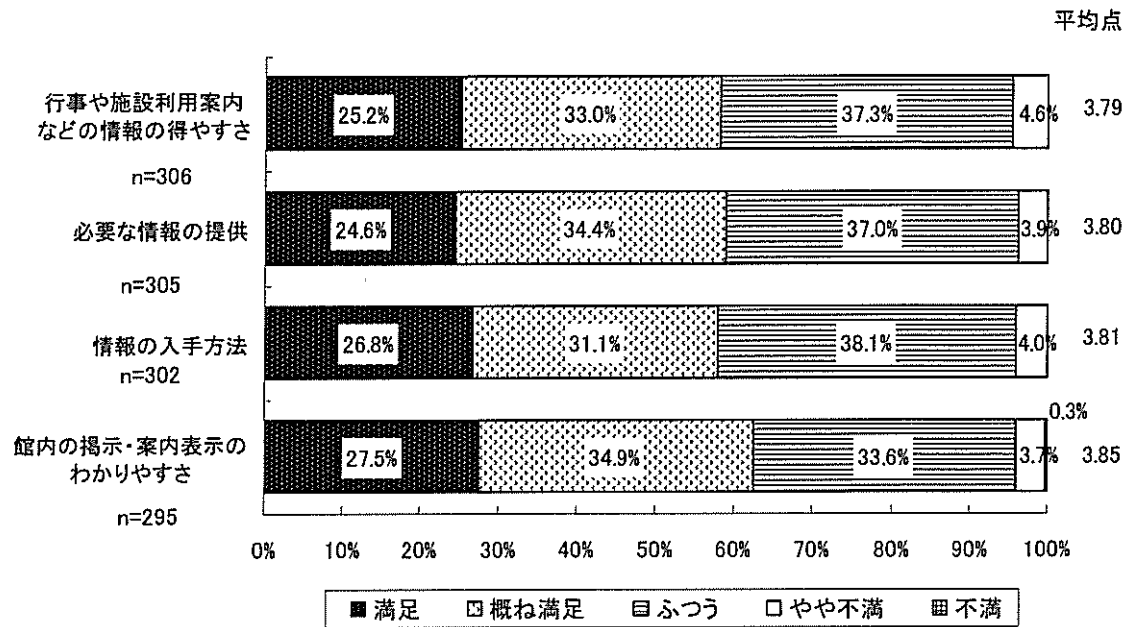


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

どの項目も「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 57 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

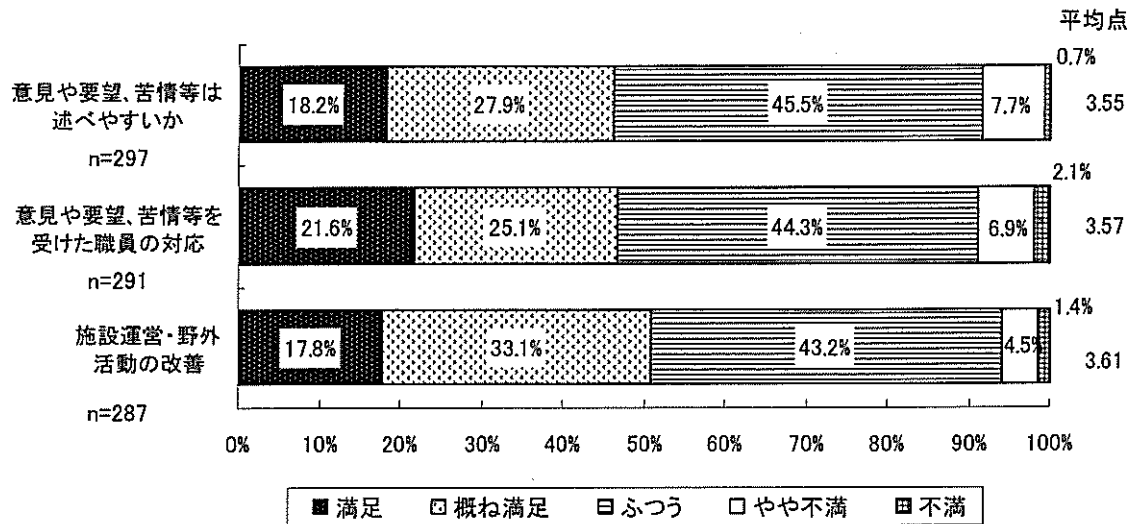


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

「施設運営・野外活動の改善」では、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、その他は50%に満たず利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 58 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

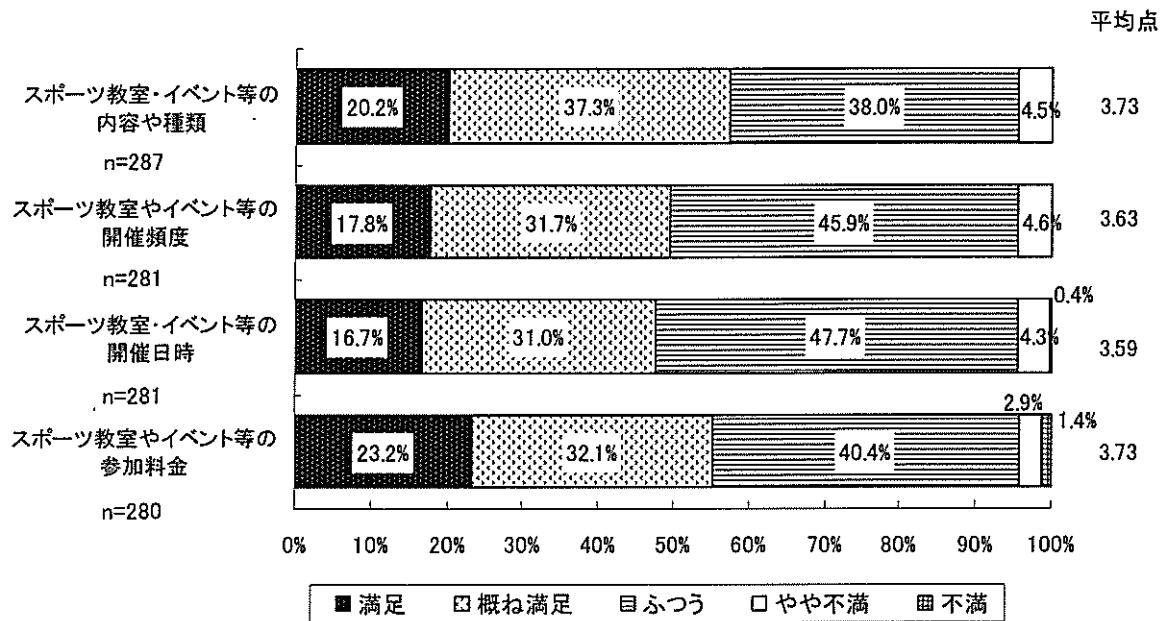


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) スポーツ事業への取り組み

スポーツ教室・イベント等の「内容や種類」と「参加料金」の項目では、「満足」「概ね満足」が50%を超えていることから利用者は満足していると考えられるが、その他は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 59 管理・運営等に関する満足度 5 E. スポーツ事業への取り組み

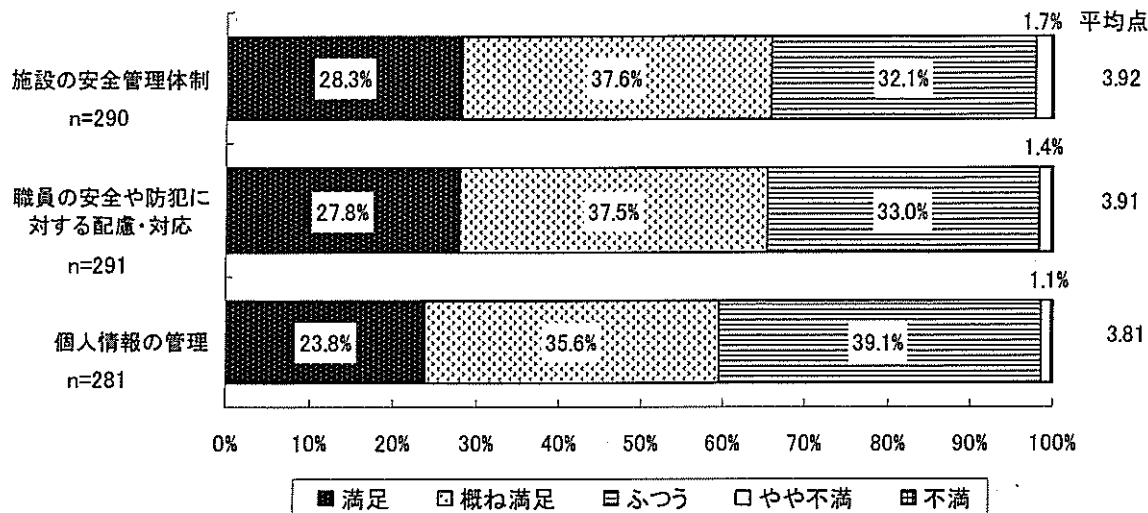


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

どの項目も「満足」「概ね満足」は50%を超えており、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 60 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

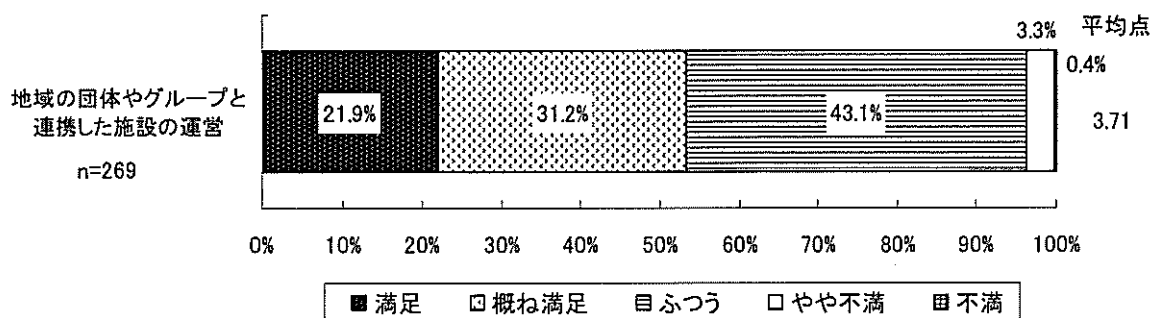


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」は50%を超えていることから、利用者は満足していると考えられる。

図表 61 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

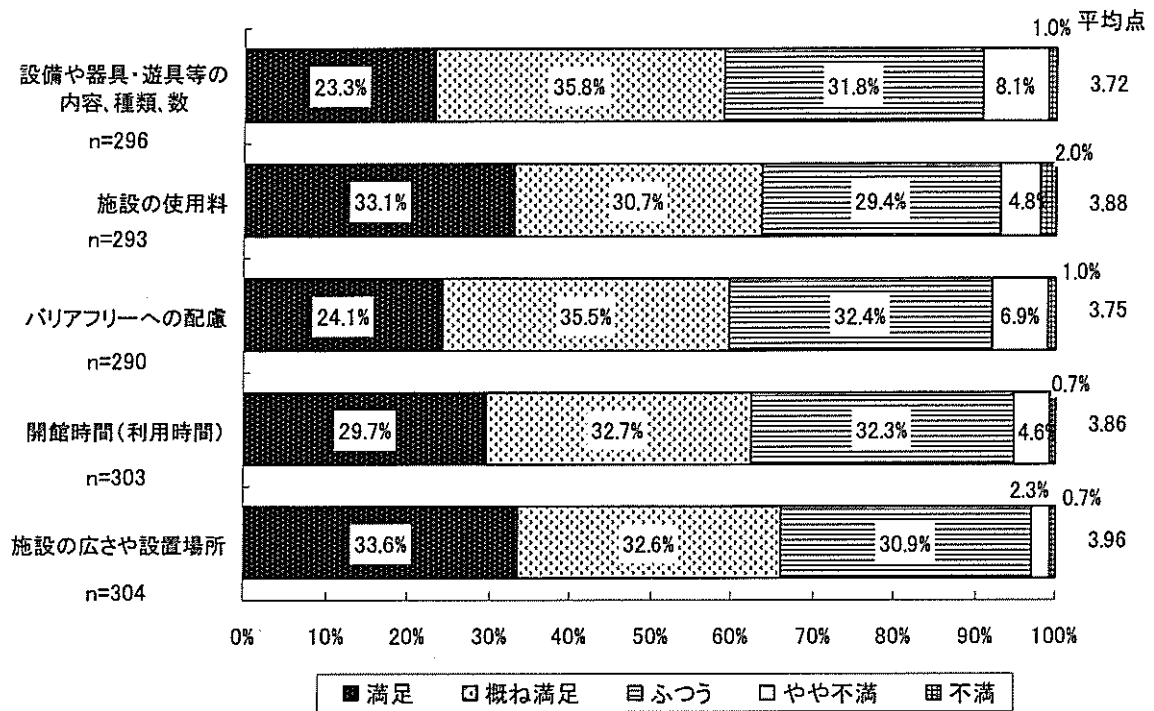


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

どの項目も「満足」「概ね満足」は50%を超えており、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 62 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



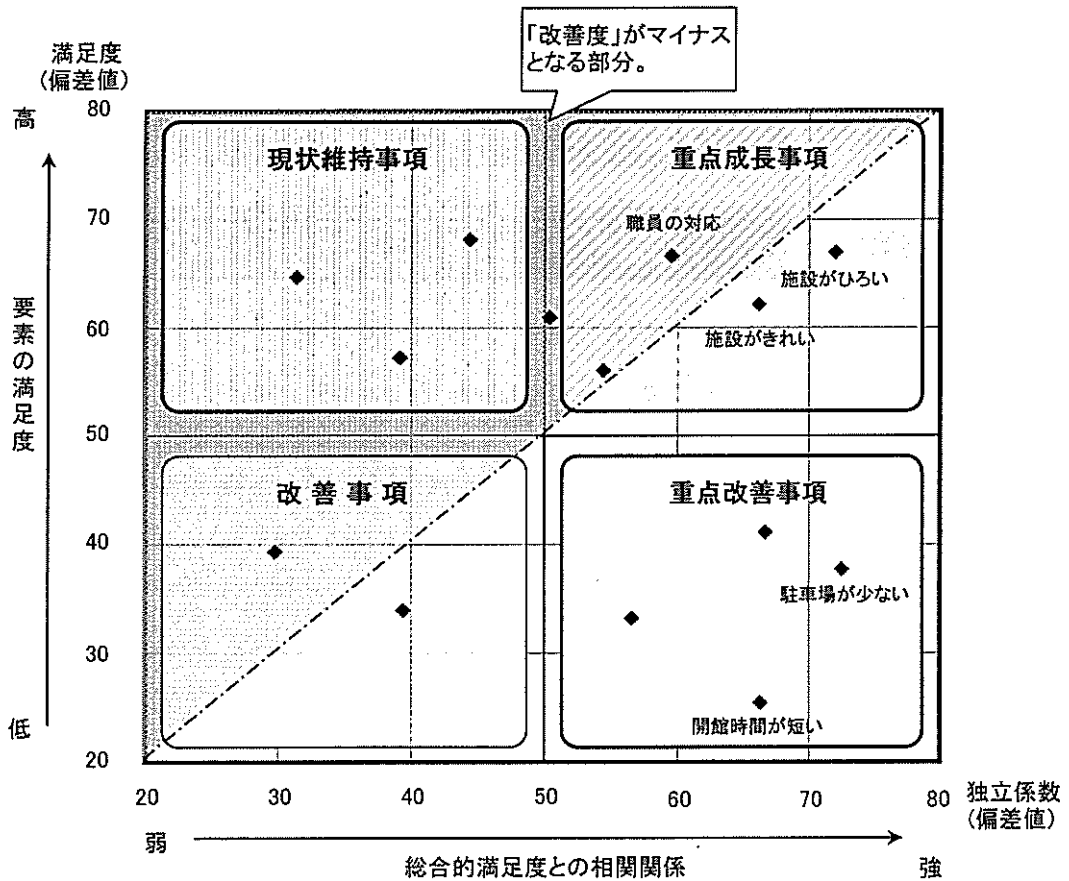
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

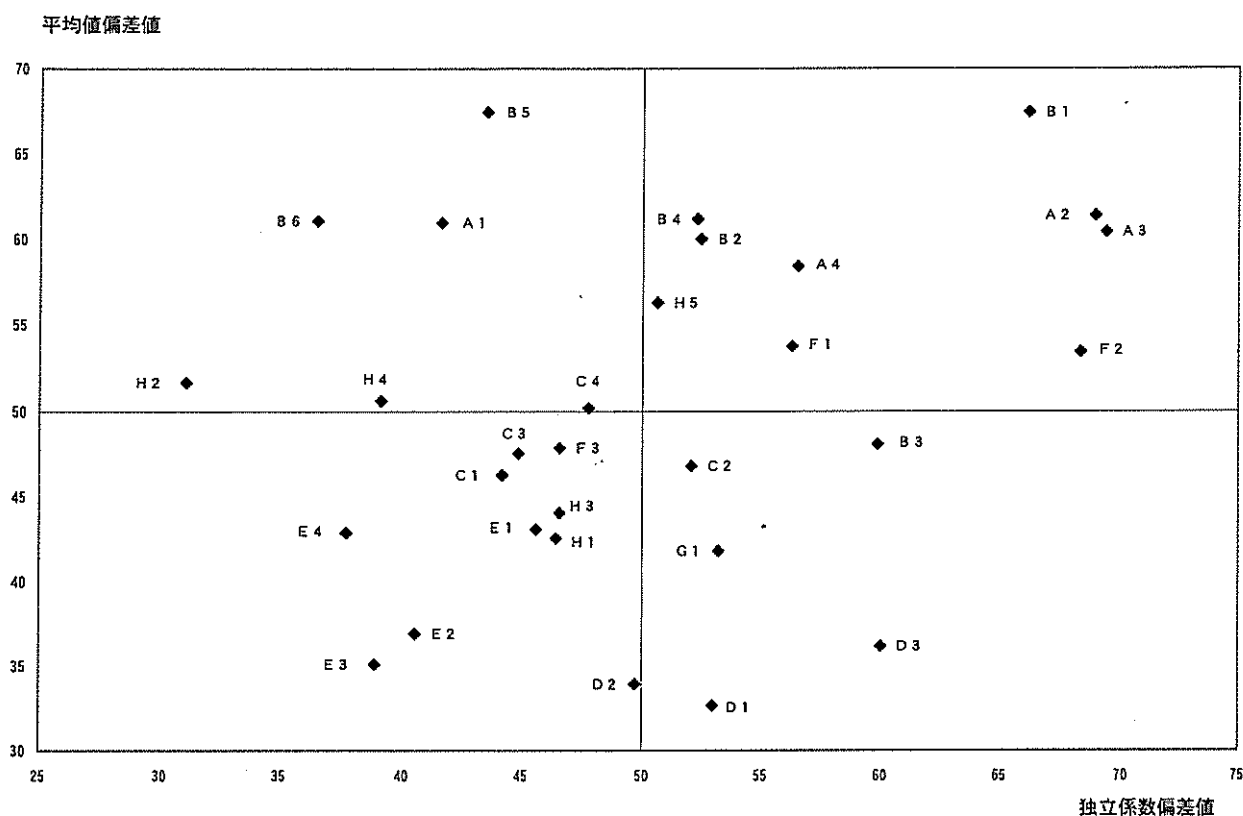
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「施設の安全・安心・快適な利用」や「職員の態度・マナー・言葉遣い」、「職員の案内・説明」などは、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「施設の運営改善」「意見や要望の述べやすさ」「意見や苦情等への職員の対応」といった利用者・参加者の意見の反映に関する項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 63 武蔵野総合体育館に対する満足度の相関関係



図表 64 武蔵野総合体育館に対する満足度の改善度

	改善度
D3 施設の運営改善	15.36
D1 意見や要望等の述べやすさ	10.72
D2 意見や苦情等への職員の対応	7.90
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	7.12
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	6.48
B3 備品類の安全・清潔さ	6.27
A3 職員の案内・説明	4.07
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	3.42
C2 必要な情報の提供	3.29
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	1.78
E3 スポーツ教室・イベント等の開催日時	1.74
E2 スポーツ教室・イベント等の開催頻度	1.64
H3 バリアフリーへの配慮	1.17
E1 スポーツ教室・イベント等の内容や種類	1.16
F1 施設・野外活動の安全管理体制	1.15

	改善度
F3 個人情報の管理	-0.58
B1 施設の安全・安心・快適な利用	-0.61
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-0.84
C1 情報の得やすさ	-0.96
C4 館内の掲示・案内表示	-1.19
C3 情報の入手方法	-1.21
E4 スポーツ教室・イベント等の参加料金	-2.35
H5 施設の広さや設置場所	-2.76
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-3.61
B4 行き届いた清掃	-4.23
H4 開館時間(利用時間)	-5.79
H2 施設の使用料	-10.56
A1 職員の服装・身なり	-12.68
B5 植栽や景観	-13.56
B6 利用環境	-16.34

5 武蔵野総合体育館への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ 交通の便があまり良くないところに建設されているので、バス（吉祥寺方面から来るバス）の利用がはなはだ悪い。バス会社を一社に制限しないでほしい。
- ・ 足の便がもう少し良いとうれしいです。吉祥寺からだとムーバスも通らないので困ることがある。
- ・ バスの数が少ないことが不便です。
- ・ コインロッカーでカギがかかりにくい（かたい）ものがいくつもあります。
- ・ ロッカーのカギがこわれていて、10円が戻らない時がある。
- ・ 授乳室の完備
- ・ 駐車場が少なく入れない。
- ・ シャワー室が少ない（四階）。
- ・ 授乳室が欲しいです。
- ・ 施設内でシャワー室は、独立していた方が良いと思います。
- ・ スポーツができる部屋をもっと作ってほしいです。
- ・ 3Fについて、スペース、本（スポーツ関係のものをもっと）を揃え、スポーツ談話室のように活用したらどうか。

(2) 運営面について

- ・ 年々利用者が増えていると思う。早朝7時から開始できないか。団塊の退職にともない、高齢者の受け皿となってもらいたい。
- ・ 夏季以外の利用時間をなるべく延長して欲しい。
- ・ もう少しだけ遅くまで開館していただくと嬉しいです。
- ・ 開館時間早めをお願いします。
- ・ お子さんの管理ができずに危ない。
- ・ ビデオなどの三脚でケガをした。
- ・ 地震対策は考えているのか？
- ・ 体育館使用時の安全性をもっと考えて欲しい。
- ・ 名前の記入等の個人情報について、投票箱のような深い箱にして、個人情報が他の利用者に見えないような方法にしてほしい。
- ・ ランニングマシン使用中の若い女性を、外でじっと見ている男の人がいるので、窓ガラスにシールを貼るなどの工夫をして欲しい。
- ・ トイレでサンダルを使用するようにとされているが、きれいでないとき（裏返してあったり、ふまれていたりする）がある。
- ・ 洋式トイレの個室で、座ると壁に鼻がぶつかるかと思うほど狭いものがある。
- ・ トイレから出て来て靴をはく時に（ひもくつ）座れる場所（イス？）が欲しい。
- ・ 卓球ホール傍のトイレ（不満）
- ・ トイレをもう少し新しいものにして欲しい。においが気になる。

- ・ ワンデーレッスン等のお知らせが全然ないので残念
- ・ スポーツ教室等の案内は、新聞を読んでいないと情報が得にくいと思います。
- ・ 利用施設の開放の掲示の仕方が徹底していない（視覚に不自由な方）。
- ・ 使用についての表示、わかりやすく！！
- ・ 冷水機を増やしてほしい。
- ・ 総合体育館の雑巾の取りかえ、シャワールームの清潔に心がけて下さるようお願いいたします。
- ・ 更衣室を利用しない者にとって、水呑場あたりに小さな鏡をつけて欲しい。
- ・ 更衣室の安全性と、広さを求めます。
- ・ ジムの更衣室をリニューアルしてほしい。
- ・ 売店にお菓子を増やしてほしい。
- ・ はだしでの体育館フロアの利用
- ・ メンアリーナを先日太極拳連盟の発表会があった折、演技者の説明をされているのが、余りに音響が響きすぎて聞きづらい。
- ・ トレーニングセンターの冷・暖房にもっと気をつけていただきたい。
- ・ トレーニング室の器具を増やして欲しい。
- ・ 器具が故障している時は困る。
- ・ ホールを土足でなくしてほしい。
- ・ 卓球施設を利用しています。中央のサクが不安定な為、改善してほしい。台のラインがかなり消えているので、これも改善してほしい。
- ・ 卓球を利用していますが、中央のしきりがすぐ倒れてしまう。
- ・ 血圧計の汚れを見直してほしい。
- ・ シャワー室のカーテンや床がとても汚い。定期的にかえてほしい。
- ・ 柔道室の空調の音がうるさい。
- ・ 調子の悪い自転車は修理して欲しい。
- ・ ランニングマシン前の壁が汚れていて目につくので、カレンダーなど貼ったらどうでしょうか。
- ・ 駐車場代が高い。
- ・ 無料ありがたい
- ・ 駐車料金が高いと思います。
- ・ 駐車場の料金が低い。
- ・ 市外の人の使用料金が安く、車で来る必要が多いのに駐車場が高く（使用料より高くなった）、ゴルトが無料というより少しでもとった方がいい。
- ・ 駐車料金が高すぎます。市外から車で来ると、3時間で700円、それに使用料400円、ご飯を食べていきたくても駐車料金がかかるので、できなくなりました。何とかして下さい!!!!
- ・ 駐車料金が4月から倍になり、3時間の利用で700円と市の施設を使って気軽に利用するには高すぎると思う。せめて内のレストランを使うと安くなるとか、2時間利用で半額になるとか、使いやすくしてほしい。市内といっても、自転車では遠い場合もある。料金が上がった説明をしてほしい。
- ・ 駐車料金が低いのに不満です。皆が自転車乗れる訳ではないのです!!
- ・ 駐車料金の値上げに驚き。

- ・今年度4月より駐車場の料金が2倍になったのは大変困ってます。利用者には3時間までは無料等の配慮が欲しいところです。
- ・駐車場料金はあげないでほしい。
- ・4月より駐車料金が高くなり、市で運営しているのなら前の金額にもどしてほしいです。
- ・料金(使用料)は高齢者でも少し徴収してもいいと思います(2時まで無料、☆☆有料とか)。
- ・駐車場料金が4月から値上げしたのは、大変困る。施設利用者に何故こんなに高い料金にしたのか疑問?
- ・これからも市外の人に開放して下さい。
- ・イベント等武蔵野市民がもっと参加できるようにしてほしい。
- ・トレーニング室の器具の修理に時間がかかり過ぎます。対応をよろしく。
- ・運動場の使用が不満である。
- ・ぼく的にトレーニングルームは対象年齢を12歳からにできればしてほしい。
- ・意見要望の返答がはっきりしたら有難い。
- ・意見等を述べても、改善等に時間がかかりすぎる!
- ・要望に対しての返答を含め、対応を早くしてほしい。
- ・剣道場の予約がとりにくいです。
- ・グループで室をとる場合、なかなか取りづらくもう少し取りやすくしてほしい。
- ・使用場を週4回一年間安心して利用できたらと願っています。
- ・トレーニング室のアンケートを希望します。
- ・回数券をつけてほしい。一回サービス付き。
- ・武蔵野市民であるのに、市外の方もいらして、エアロビなど入れない場合もある。税金(市民税)なのにおかしいのでは?
- ・オールドラグビー倶楽部(40歳以上~何歳までも)の試合メイキングを望む。
- ・意見、要望の対応はすみやかにやって欲しい。
- ・ボールがバドエリアに入りこむなど。

(3) 事業について

- ・日曜日のスポーツ教室(子どもの)を増やしてほしい。
- ・子ども(これから小学生)向けの教室で、土曜日でも参加できるものがあったら(ダンス、水泳など)良いなと思います。
- ・子ども向けの体育教室の申込み倍率が高くて、希望のコースに入れない(入りづらい)。
- ・イベントの応募が多いためか(例えば登山他)、当選することが難しいと思うので、考えて下さい。
- ・イベントも(子ども向け)何度か参加しています。
- ・野活の山は行きたい山がなかなかないのと、あっても抽選に当たらないので残念です。
- ・スポーツ教室は最近マンネリ化しているように感じられる。やっていれば良いというように見えてしまう。
- ・子供の女子サッカー育成に、力を入れて欲しい。
- ・ヨガやピラリスなどのプログラムも、午前中に設けていただければ嬉しいです。

(4) 職員について

- ・ 利用者と職員（とくに体育館、トレーニングルーム内のインストラクターの方との意見交換がもてたらと思う（半年に1度位）。
- ・ 職員の方の対応はいつも良いです。
- ・ 一部の施設（プール）しか利用していないので、空欄があつてすみません。職員の方は対応や感じがすごく良いので、楽しく利用させていただいています。
- ・ 掃除の方々、とても親切で感謝しています。
- ・ 職員の意識にばらつきがある。
- ・ 体育館にいらっしゃる系の女性が、細かくケアをして下さいました。ケガをした時助かりました。
- ・ 職員の対応が一定してない時がある。
- ・ 指導員は一生懸命なので感謝しています。
- ・ 職員の中に横柄な態度をとる者がいる。十分な説明を求めても、一定以上答えない傾向の者がいる。民間のスポーツ施設と比べて、客に対する対応の丁寧さにやや欠ける。
- ・ 総合体育館の職員の対応の悪さが非常に気になります。ちゃんと要望などを反映させていただけるようお願いします。またアルバイトと思われる方が多く、聞いてもわからなかったりすることも多くて困ります。
- ・ (エアロ) 火曜日のイントラは乱暴な足づかいで、でられない。一時間だけでもイントラを変えて欲しい。

(5) 評価のことば

- ・ 全体に使いやすくて良い。
- ・ 体育館がきれい。
- ・ 施設はとても満足しています（主に幼児プレイルームを利用）。
- ・ いつも気持ちよく弓道場を利用させて頂いています。
- ・ 感謝しています。
- ・ トレーニングルームを利用させて頂いていますが、指導員の方々の熱意には感謝しています。今の運営企業体が継続して下さることを希望します。
- ・ いつも気持ちよく利用させて頂いてます。
- ・ いつも楽しく利用させて頂いています。
- ・ よかったです。
- ・ 楽しんで使用しています。ありがとう
- ・ いつも気持ち良く、エアロビとトレーニングで利用させて頂いています。スタッフの方、みんな感じが良いです。
- ・ 身近に楽しく利用させていただいています。
- ・ 初めて来たばかりなので参考にはならないと思いますが、キッズスペースの利用にアルコール殺菌して利用するというのは、少し安心できました。
- ・ 満足しています。

(6) その他

- ・ 規約を守れない利用者に対する指導。
- ・ 点字ブロックの上に立たないようにしてほしい。
- ・ 利用者の方に問題があると思うことは、たまにありますね。
- ・ 体育館の中に、素足、靴下等でスポーツするのはやめてほしい（安全の為）。
- ・ 一般開放での利用者整理に不満。コートの特有、はだしでの体育館フロアの利用
- ・ 器具を使用中は、次に待っている人の事も考慮して欲しい。
- ・ 障害者に対する管理が行き届いていない。
- ・ 現状では、エアロビのクラスの利用だけですが、他のクラス、ジム等利用したいと思っています。年齢と共にもっと利用回数は増えると思います。
- ・ ベーシックエアロを利用していますが、皆様長い方が多いせいかむずかしいです（年寄りには!!）。

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野プール及び武蔵野温水プール 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。ただし、武蔵野プールについては、アンケート調査時（6月14日）は開場期間外であったため未実施です。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月14日（日）

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

121件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性（問1）、施設の管理・運営等に関する評価（問2）、施設の総合的な満足度（問3）、自由意見（問4）について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

(1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

(1. 男性 2. 女性)

居住地

(1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用頻度

(1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回)

5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 スポーツ教室や施設利用案内・事業案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. スポーツ事業への取り組み

- 1 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 4 開館時間（利用時間）は満足できますか。
- 5 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

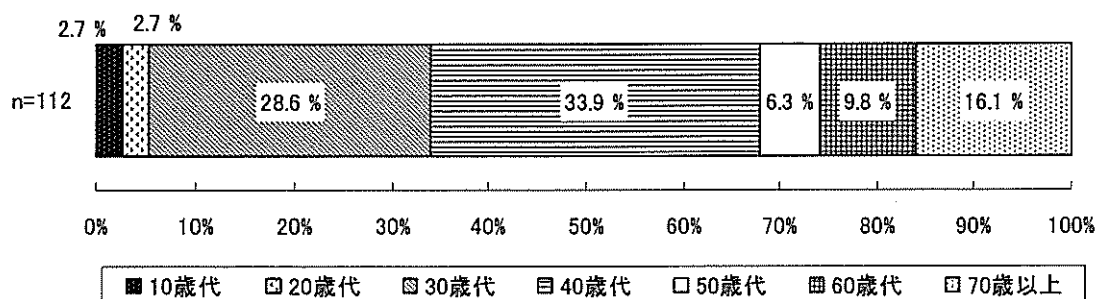
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「40歳代」が33.9%で最も多く、次いで「30歳代」(28.6%)であった。「70歳以上」が16.1%で3番目に多かった。

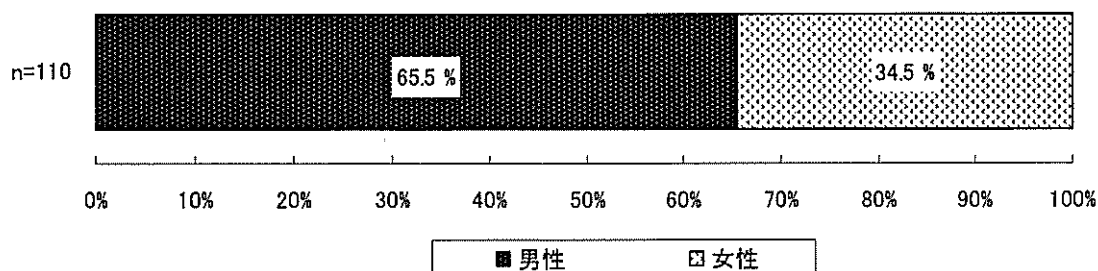
図表 65 【年齢】



【性別】

性別は、「男性」が65.5%、「女性」が34.5%で「男性」が約2/3を占めている。

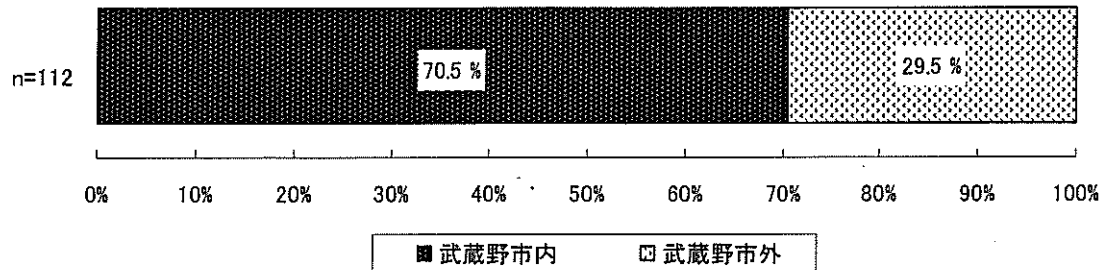
図表 66 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が70.5%、「武蔵野市外」が29.5%で、「武蔵野市内」が多かった。

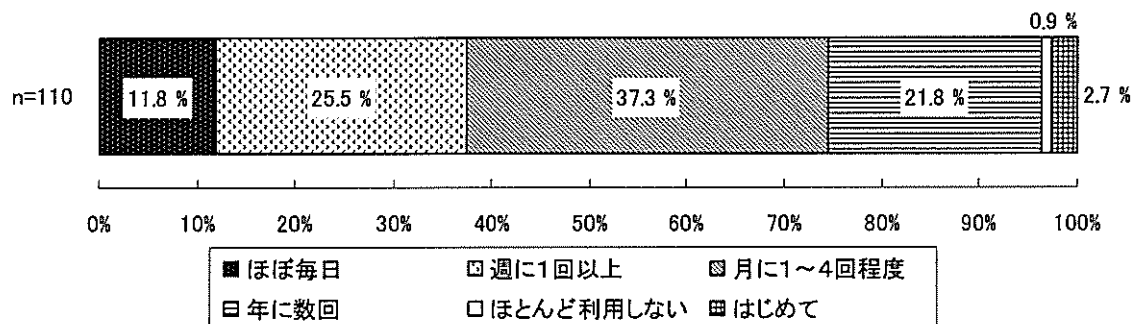
図表 67 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「ほぼ毎日」「週に1回以上」と「月に1～4回程度」を合わせると7割を超え、頻繁に利用している人が多いことがわかる。

図表 68 【利用頻度】



3 武蔵野温水プールの管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「スポーツ事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や開館時間、設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している。」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある。」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要。」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている。」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている。」と判断した。

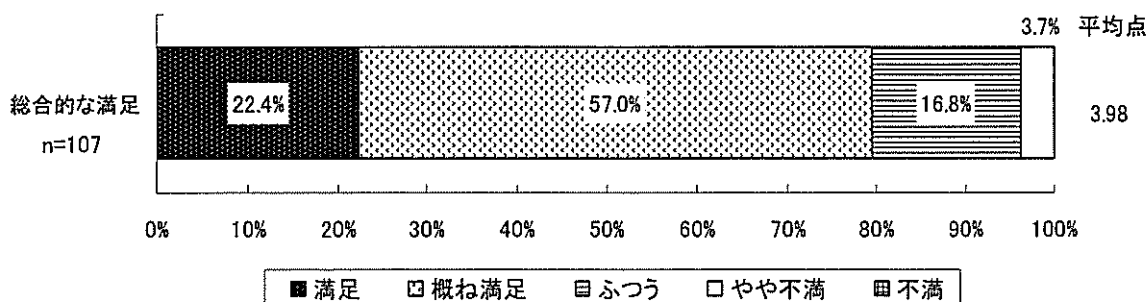
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じ ている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野温水プールに対する総合的な満足度は、「満足」が22.4%、「概ね満足」が57.0%で約80%が「満足している」と答えている。「やや不満」が3.7%で「不満」はなく、高い満足度を得ていると考えられる。

図表 69 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【利用者が満足と感じている項目／利用者が不満を感じている項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目について「満足している」が「不満である」を上回った。なお、満足度が70%を超えた項目は次の5項目であった。

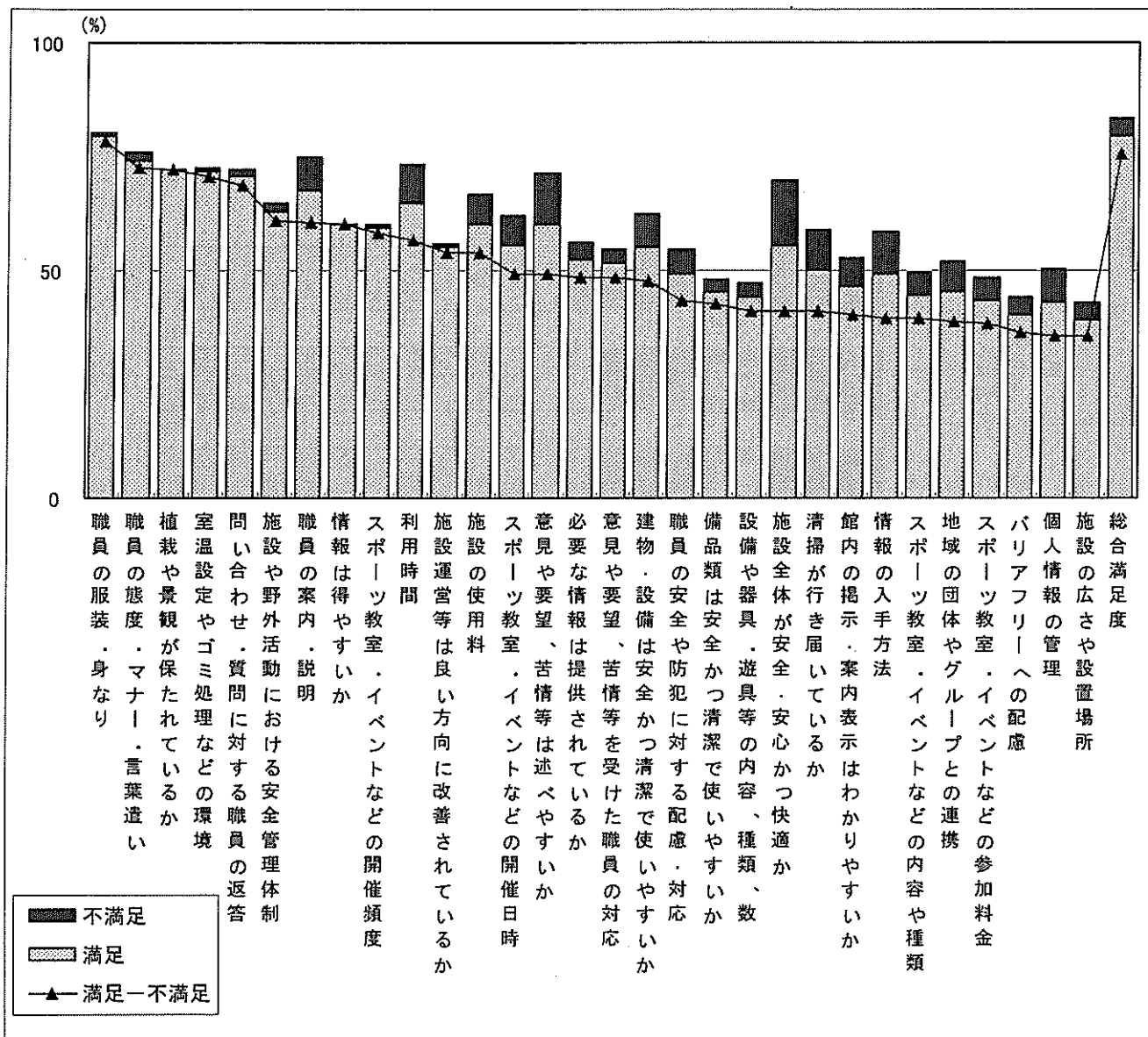
- ・ 職員の服装・身なり (79.3%)
- ・ 職員の態度・マナー・言葉遣い (74.1%)
- ・ 植栽や景観が保たれているか (72.1%)
- ・ 室温設定やゴミ処理などの環境 (71.6%)
- ・ 問い合わせ・質問に対する職員の返答 (70.4%)

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」との回答割合が50%に満たない項目は11項目あり、最も低かった項目は「施設の広さや設置場所」で39.3%であった。

- ・ 情報の入手方法 (49.1%)
- ・ 職員の安全や防犯に対する配慮・対応 (49.1%)
- ・ 館内の掲示・案内表示はわかりやすいか (46.5%)
- ・ 備品類は安全かつ清潔で使いやすいか (45.3%)
- ・ 地域の団体やグループとの連携 (45.3%)
- ・ スポーツ教室・イベントの内容や種類 (44.4%)
- ・ 設備や器具・遊具等の内容、種類、数 (44.3%)
- ・ スポーツ教室・イベントなどの参加料金 (43.4%)
- ・ 個人情報の管理 (43.0%)
- ・ バリアフリーへの配慮 (40.4%)
- ・ 施設の広さや設置場所 (39.3%)

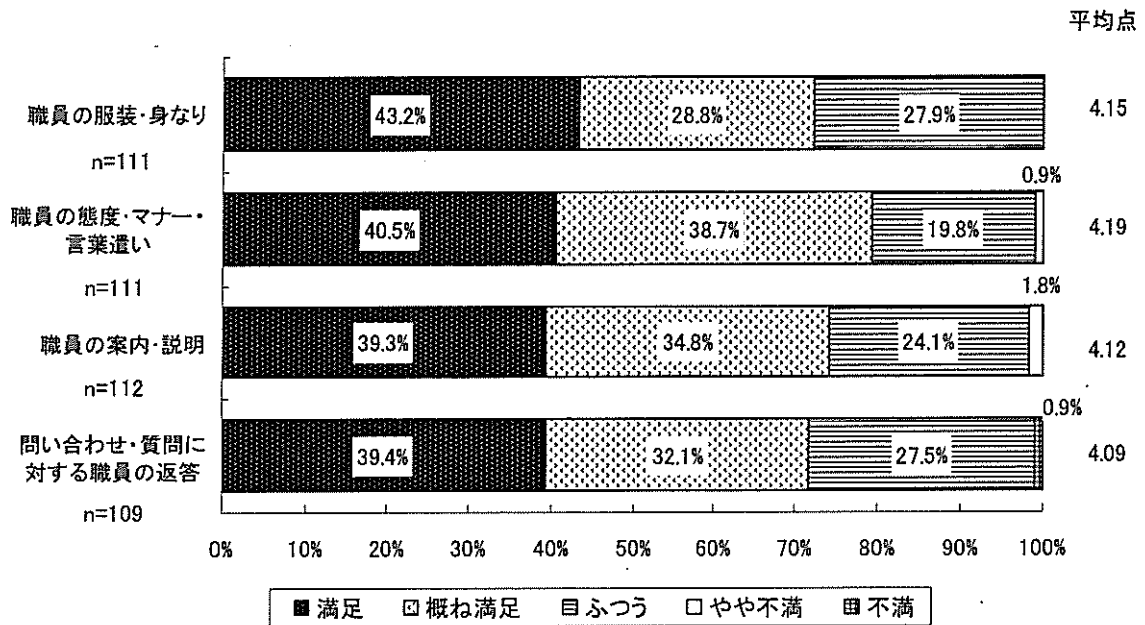
図表 70 武蔵野温水プールに対する満足度



(2) 職員の対応

職員の「態度・マナー・言葉遣い」は75%を超え、高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目も「満足」「概ね満足」している利用者は50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 71 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

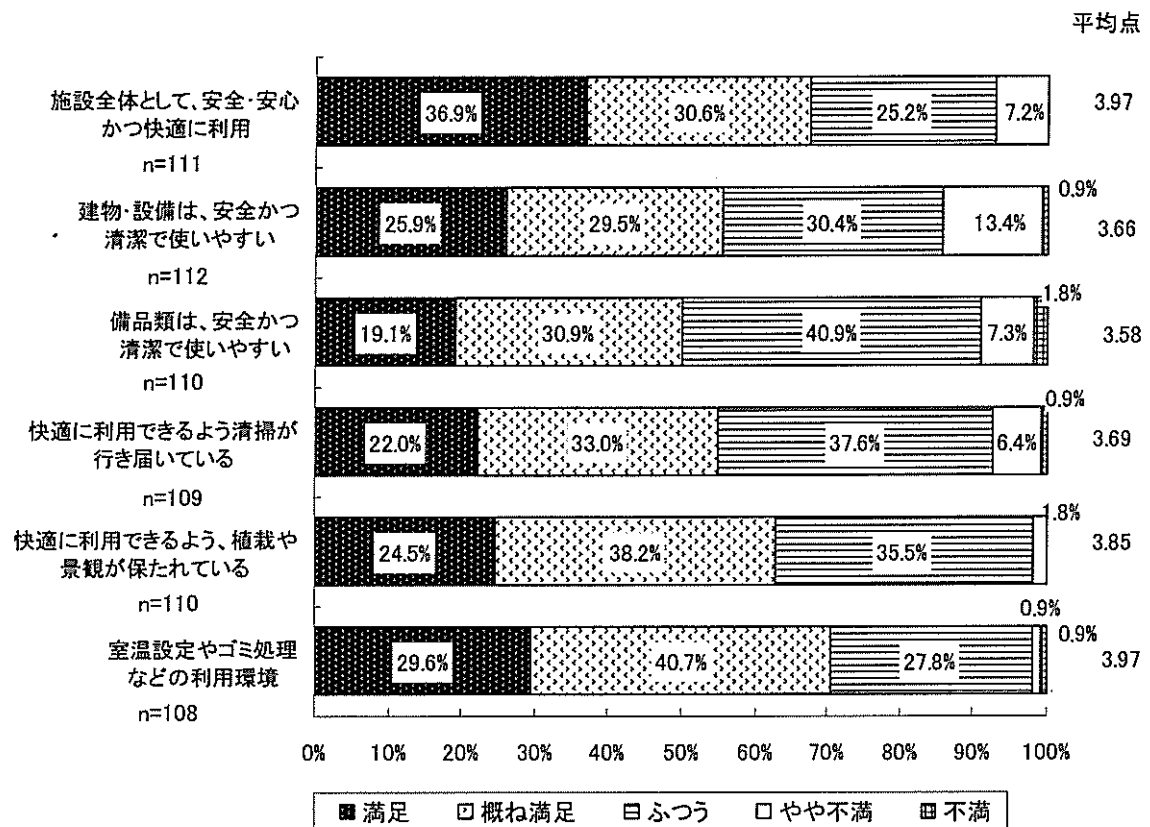


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

どの項目も「満足している」利用者が50%を超え、利用者が満足していると考えられる。特に「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」は満足の割合は70%近い。

図表 72 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

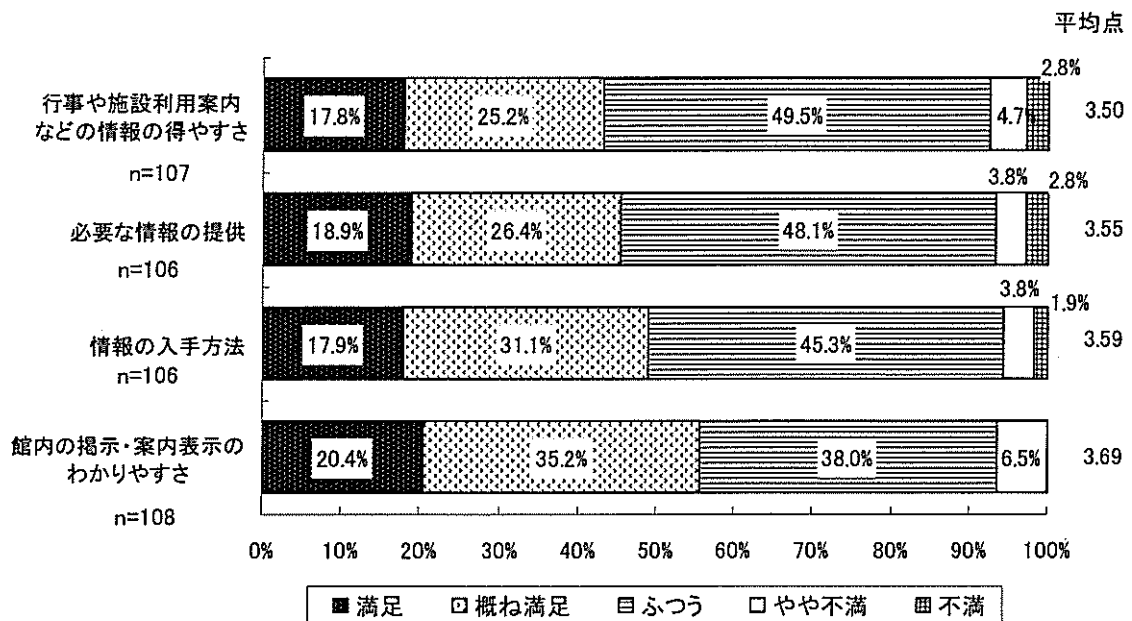


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」では「満足している」は50%を超え、利用者が満足していると考えられるが、他の項目はどれも50%に未満であり、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 73 管理・運営等に関する満足度3 C. 情報の提供

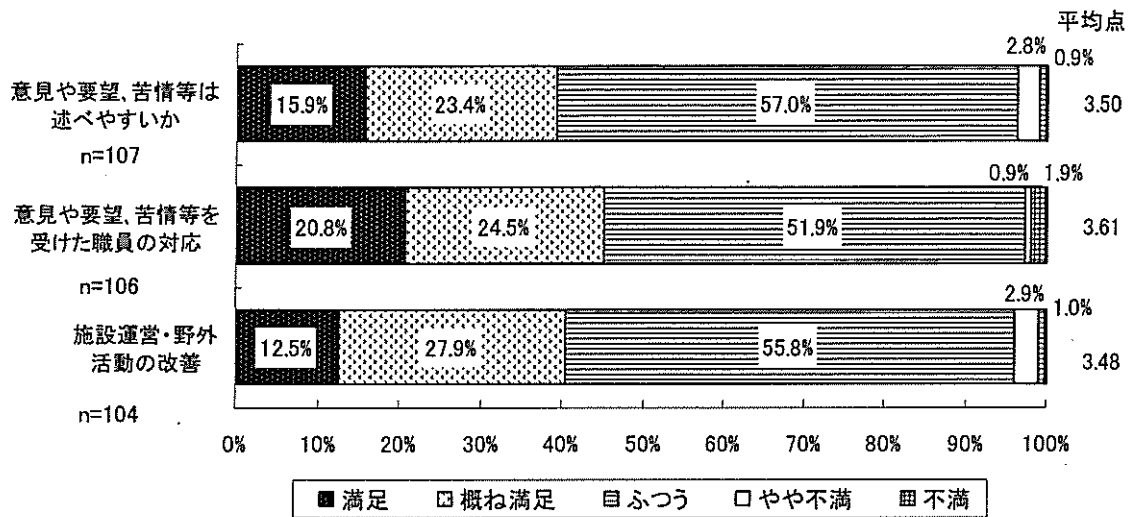


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

どの項目も「満足している」が50%未満であり、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 74 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

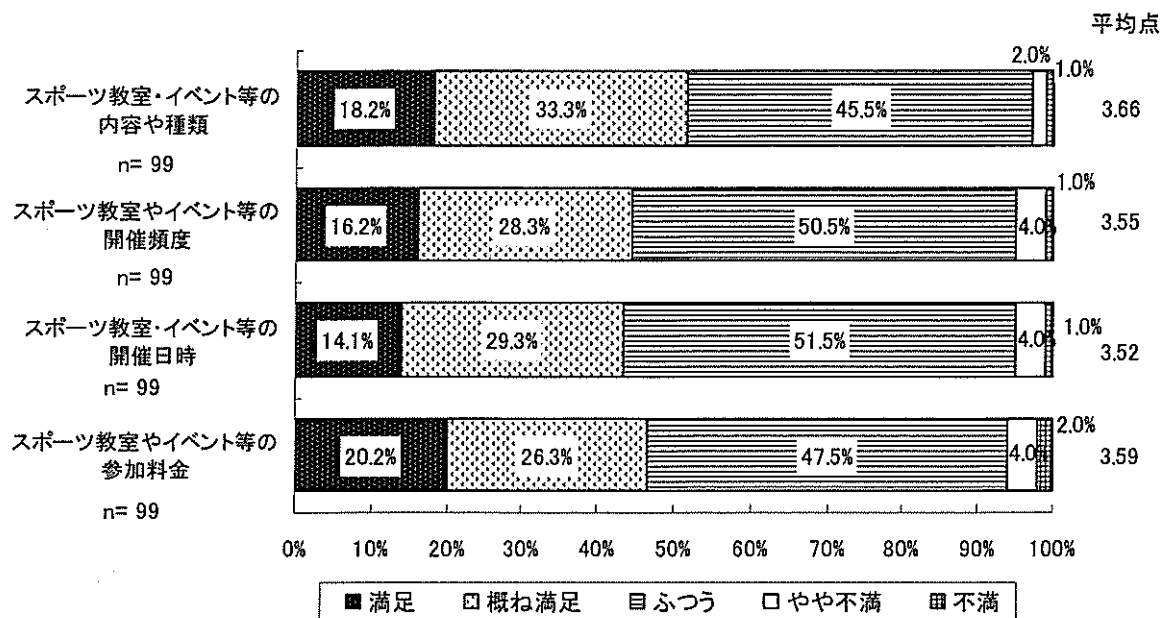


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) スポーツ事業への取り組み

「内容や種類」については、満足している利用者が50%を超えているが、その他は50%未満であり、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 75 管理・運営等に関する満足度 5 E. スポーツ事業への取り組み

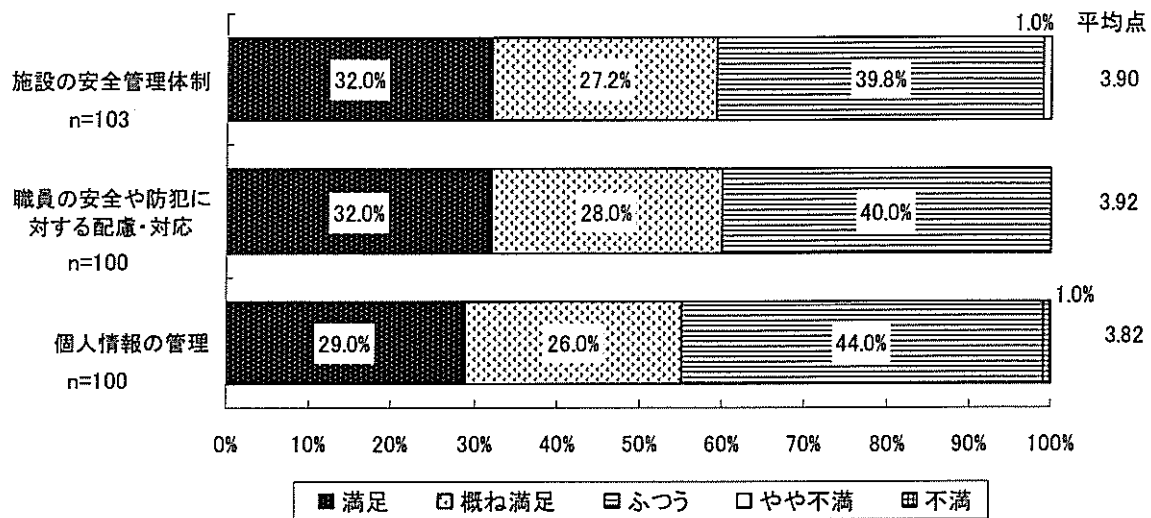


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

どの項目も「満足している」が50%を超えており、利用者が満足していると考えられる。

図表 76 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

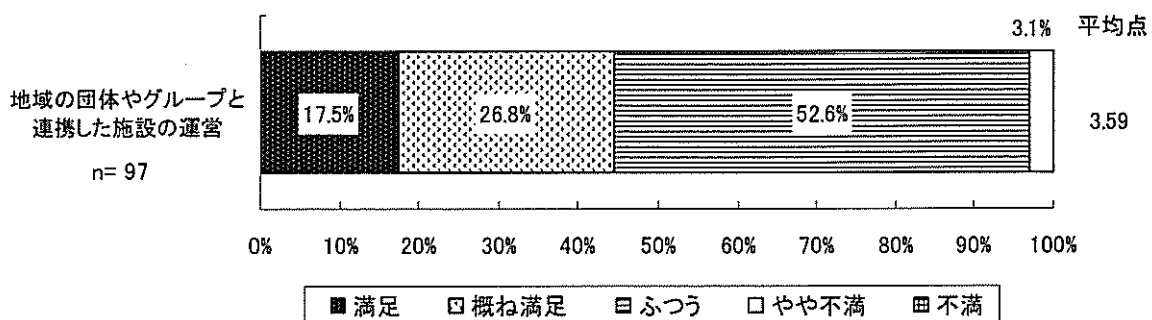


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足している」は50%未満で、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 77 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

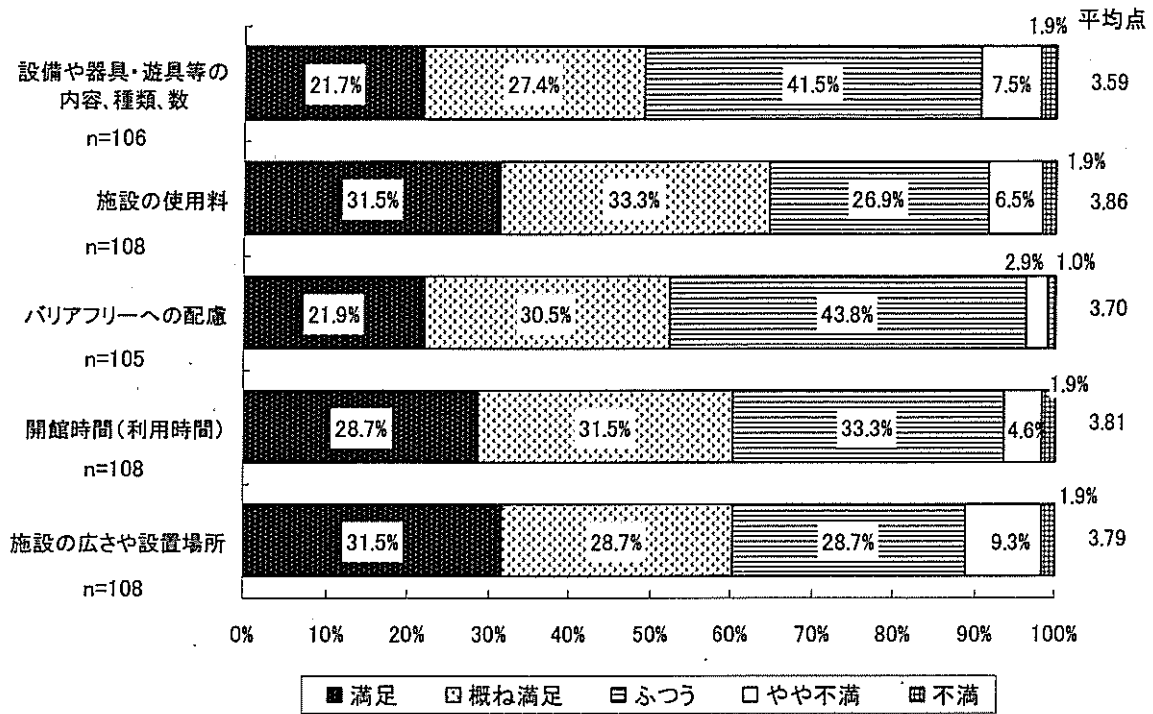


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

「設備や器具・遊具等の内容、種類、数」では「満足している」は50%に満たず利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 78 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



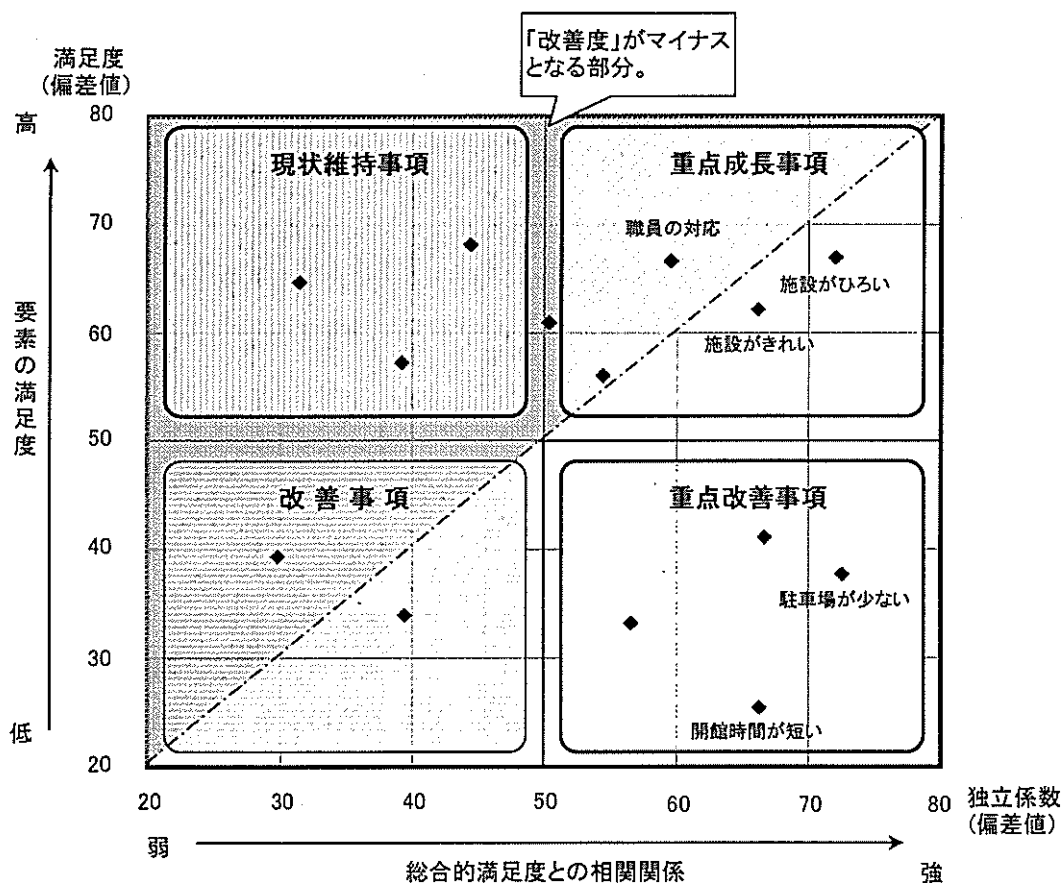
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

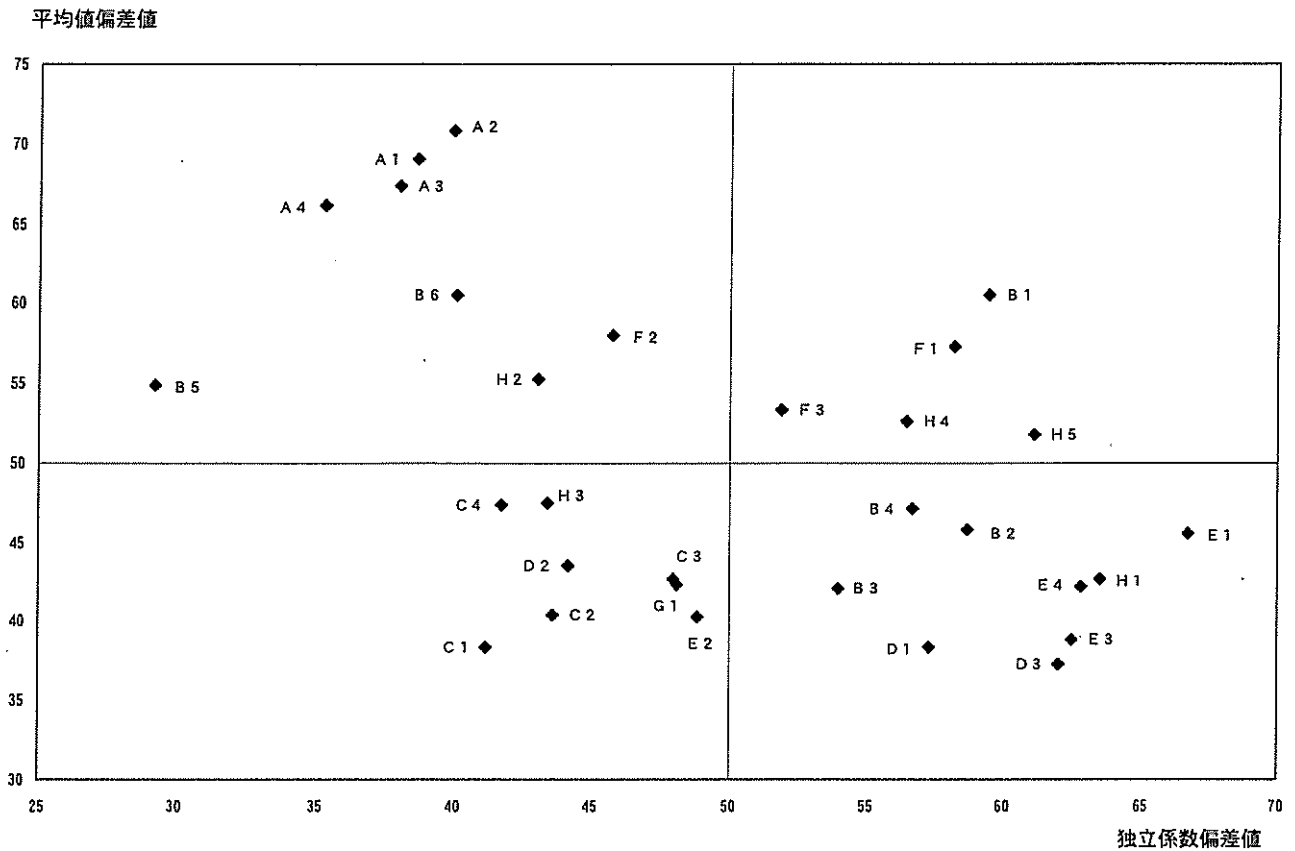
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「施設の安全・安心・快適な利用」「施設・野外活動の安全管理体制」などは利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「施設の運営改善」「スポーツ教室・イベント等の開催日時」「スポーツ教室・イベント等の参加料金」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 79 武蔵野温水プールに対する満足度の相関関係



図表 80 武蔵野温水プールに対する満足度の改善度

	改善度		改善度
D3 施設の運営改善	17.15	C1 情報の得やすさ	1.27
E3 スポーツ教室・イベント等の開催日時	16.09	F1 施設・野外活動の安全管理体制	0.42
E4 スポーツ教室・イベント等の参加料金	12.67	D2 意見や苦情等への職員の対応	0.28
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	12.57	B1 施設の安全・安心・快適な利用	-0.50
D1 意見や要望等の述べやすさ	11.71	F3 個人情報の管理	-0.65
E1 スポーツ教室・イベント等の内容や種類	11.51	H3 バリアフリーへの配慮	-1.85
B2 建物・設備の安全・清潔さ	7.61	C4 館内の掲示・案内表示	-2.65
B3 備品類の安全・清潔さ	7.05	F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-7.39
B4 行き届いた清掃	5.55	H2 施設の使用料	-7.96
H5 施設の広さや設置場所	4.49	B5 植栽や景観	-13.85
E2 スポーツ教室・イベント等の開催頻度	4.12	B6 利用環境	-14.18
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	2.72	A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-18.20
C3 情報の入手方法	2.51	A3 職員の案内・説明	-18.67
H4 開館時間(利用時間)	1.76	A1 職員の服装・身なり	-18.73
C2 必要な情報の提供	1.45	A4 問い合わせ・質問に対する返答	-21.17

5 武蔵野温水プールへの意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ 住所（境）から遠いのが残念
- ・ 水着をしぼる機が欲しいですね。
- ・ 屋外のゴミ箱設置
- ・ ロッカーのカギが壊れていてもそのままになっていることが多い。カギのアームバンドが古くなりすぎ…。
- ・ プールに脱水機とハンディタイプのドライヤーがほしい。
- ・ さいだん室がわからなかった。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 温水プールがもう1面あると良いと思いますが、なかなか難しいでしょうね。
- ・ プールが古いので、もう少しきれいにしてほしい。
- ・ 駐車場が少なくて苦勞している。

(2) 運営面について

- ・ 帰りの遅い人には土、日しか利用できないので、もっと遅くまでやってほしい。
- ・ お正月とかお盆（プールは開いているけれど）とか市民の休日にも利用できると良い。
- ・ 温水プールのトイレだけでも改装してもらいたいです。
- ・ お休みの日などの情報がわかりにくい（インターネット（市役所ホームページ）から見ようとすると、わからない）。
- ・ 温水プール内拡声器の言葉が聞きにくいので、良く聞こえる様改善を望む。
- ・ 更衣室がもう少しきれいだとよいですね。
- ・ 更衣室からプールまで水着で歩いていくのがはずかしい。
- ・ 温水プールのシャワールームに扇風機壁掛けを付けて下さい。特に奥の方に、蒸し風呂のようですので、窓は開けられないと思いますので、是非お願いします。
- ・ プールのコースを増やして、ファミリーの方々とは分けてほしいです。
- ・ プールの水温管理不良
- ・ 意欲（事業団の） 事業団の方の設備、水温調節用 20年改善されない。
- ・ 更衣室の床をべとべとしないように工夫してほしい。
- ・ プールの更衣室をいつも清潔に保ってほしい。
- ・ ジャグジーで暖まりたい。
- ・ 料金設定を1時間単位にしてほしい。
- ・ 駐車料金が高い。
- ・ バスケットをロッカーに入れるなどというのは、理解できない。
- ・ 杉並区高井戸プールのように保護者（大人）1人につき、3人までの子供同伴をみとめてほしい。
- ・ 近隣の練馬に住んでいますが、市外の人にもより開かれた施設にさせていただけるとありがたいです。

- ・ 現場管理者の意欲
- ・ 投書に対し反応ない、改善されない、事業団体質に問題。
- ・ 私の投書（市長宛）見て下さい。 林 喬
- ・ プール休館多いー慣例で休み、利用者の利便考えない。
- ・ 障害者割引が本人にない。

(3) 事業について

- ・ 練馬区がとなりなので、抽選にしてほしくない（イベント、プール、その他）。

(4) 職員について

- ・ 障害者割引の説明が下手。

(5) 評価のことば

- ・ いつも元気にあいさつしていただき、気持ちが良いです。
- ・ いつも快適に利用させていただいています。

(6) その他

- ・ ビニールの靴、袋に下足を入れない人がいる。今後市外の人が利用するようになると、この傾向は多くなる。ビニールの靴袋を更衣室の中にも備えると、知らない人に手渡しができると思いますが、どうでしょうか。
- ・ 教育委員会？学校 コースを予約し利用しない。

<利用者アンケート調査結果>

1 緑町スポーツ広場 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成 21 年 6 月 14 日（日）、6 月 18 日（木）

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

23 件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性（問 1）、施設の管理・運営等に関する評価（問 2）、施設の総合的な満足度（問 3）、自由意見（問 4）について聞きました。

問 1 は選択方式、問 4 は自由記入方式です。問 2、問 3 は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の 5 段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問 1】

年齢

- (1. 10 歳代 2. 20 歳代 3. 30 歳代 4. 40 歳代 5. 50 歳代
6. 60 歳代 7. 70 歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用頻度

- (1. ほぼ毎日 2. 週に 1 回以上 3. 月に 1～4 回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 スポーツ教室や施設利用案内・事業案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. スポーツ事業への取り組み

- 1 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 スポーツ教室や野外活動・イベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 4 開館時間（利用時間）は満足できますか。
- 5 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

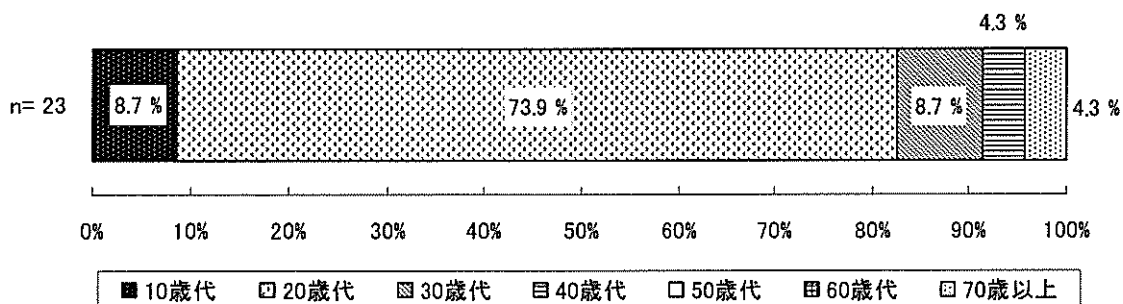
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「20歳代」が73.9%で圧倒的に多く、次いで「10歳以上」と「30歳代」が8.7%で続いている。若い世代に良く利用されていると思われる。

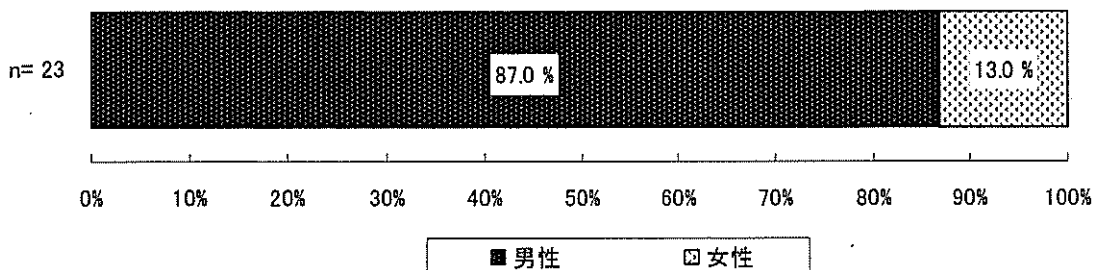
図表 81 【年齢】



【性別】

性別は、「男性」が87.0%、「女性」が13.0%で「男性」が9割近くを占めていた。

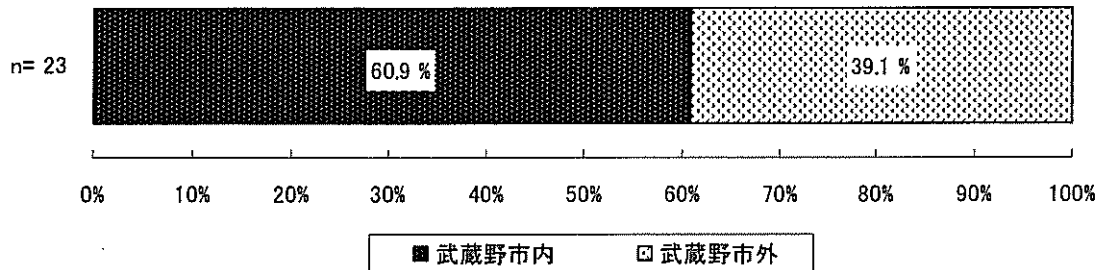
図表 82 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が60.9%、「武蔵野市外」が39.1%で、「武蔵野市内」が多かった。

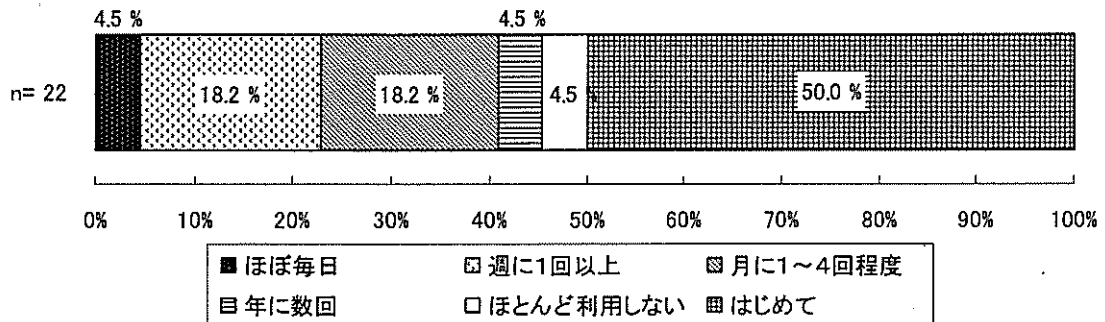
図表 83 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「はじめて」が50.0%であり、次いで「週に1回以上」と「月に1～4回程度」が同率18.2%となっている。

図表 84 【利用頻度】



3 緑町スポーツ広場の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「スポーツ事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や開館時間、設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

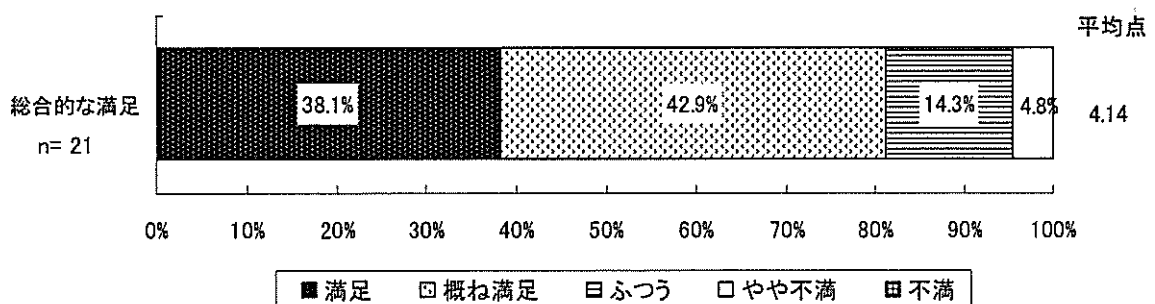
判断基準		判断
「満足している」－「不満に感じている」 \geq 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」－「不満に感じている」 $<$ 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

緑町スポーツ広場に対する総合的な満足度は、「満足」が38.1%、「概ね満足」が42.9%で80%以上が「満足している」と答えている。「やや不満」が4.8%で「不満」はなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 85 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。特に、「清掃が行き届いているか」は 80%を超える高い満足度を得た。満足度が 70%を超えた項目は次の 5 項目であった。

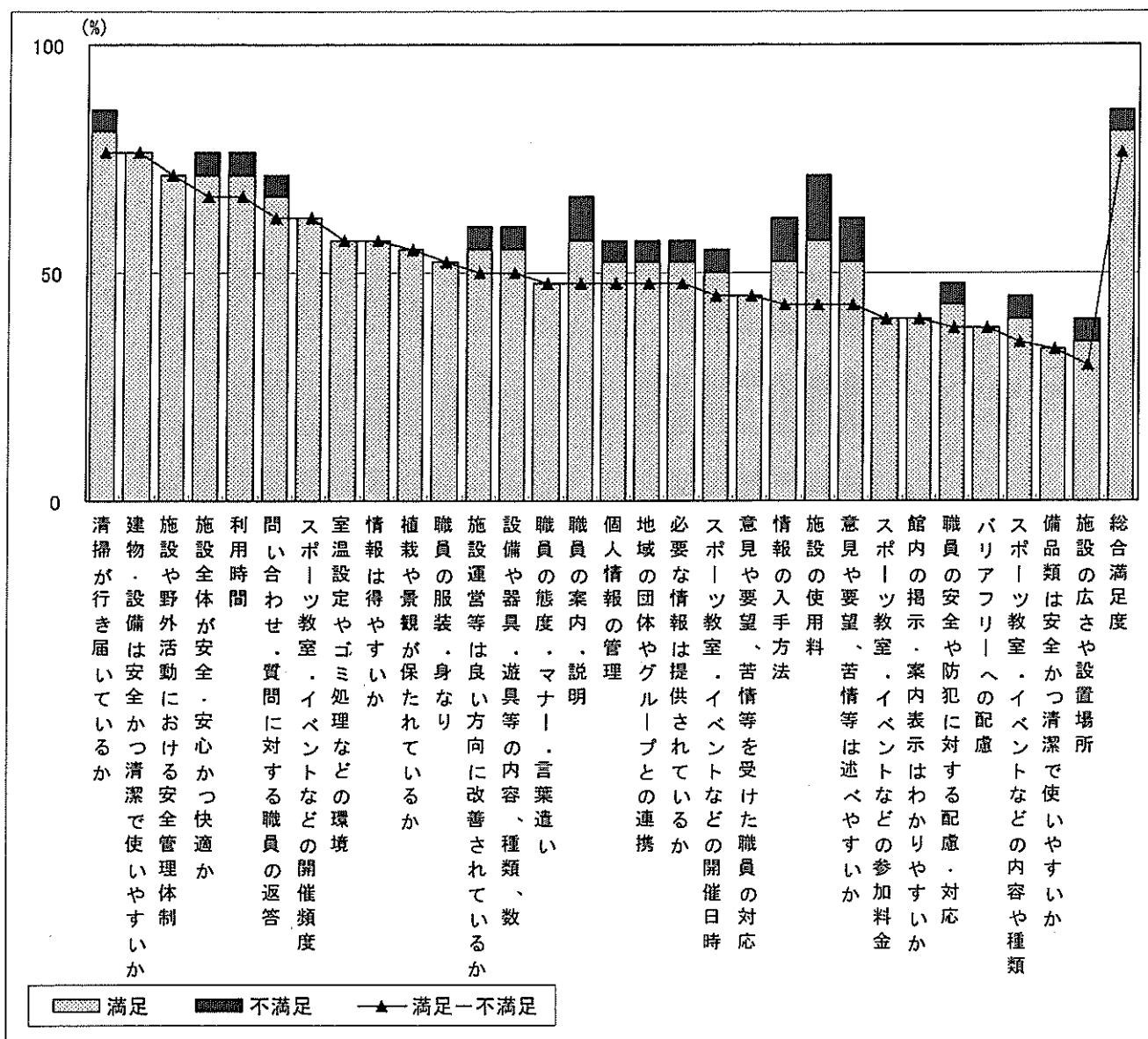
- ・清掃が行き届いているか (81.0%)
- ・建物・設備は安全かつ清潔で使いやすいか (76.2%)
- ・施設や野外活動における安全管理体制 (71.4%)
- ・施設全体が安全・安心かつ快適か (71.4%)
- ・利用時間 (71.4%)

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」との回答割合が 50%に満たない項目は次の 9 項目であり、最も低かった項目は「備品類は安全かつ清潔で使いやすいか」で 33.3%であった。

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| ・職員の態度・マナー・言葉遣い (47.6%) | ・意見や要望、苦情等を受けた職員の対応 (45.0%) |
| ・職員の安全や防犯に対する配慮・対応 (42.9%) | ・館内の掲示・案内表示はわかりやすいか (40.0%) |
| ・スポーツ教室・イベントなどの参加料金 (40.0%) | ・スポーツ教室・イベントなどの内容や種類 (40.0%) |
| ・バリアフリーへの配慮 (38.1%) | ・施設の広さや設置場所 (35.0%) |
| ・備品類は安全かつ清潔で使いやすいか (33.3%) | |

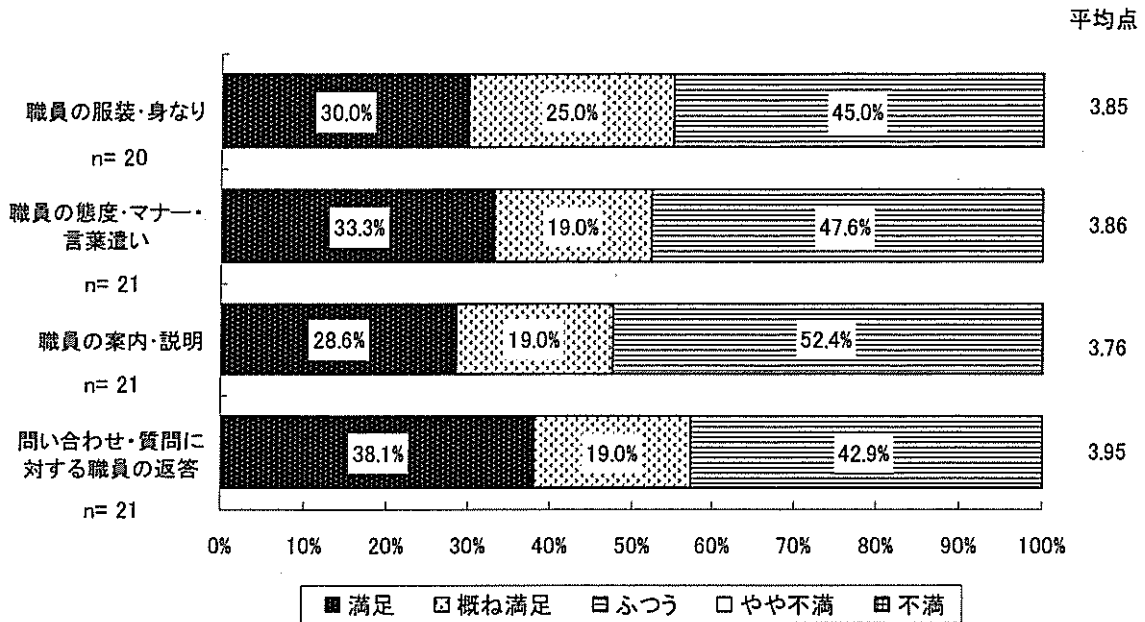
図表 86 緑町スポーツ広場に対する満足度



(2) 職員の対応

「職員の案内・説明」では「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要であるが、その他の項目では50%を超えており、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 87 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

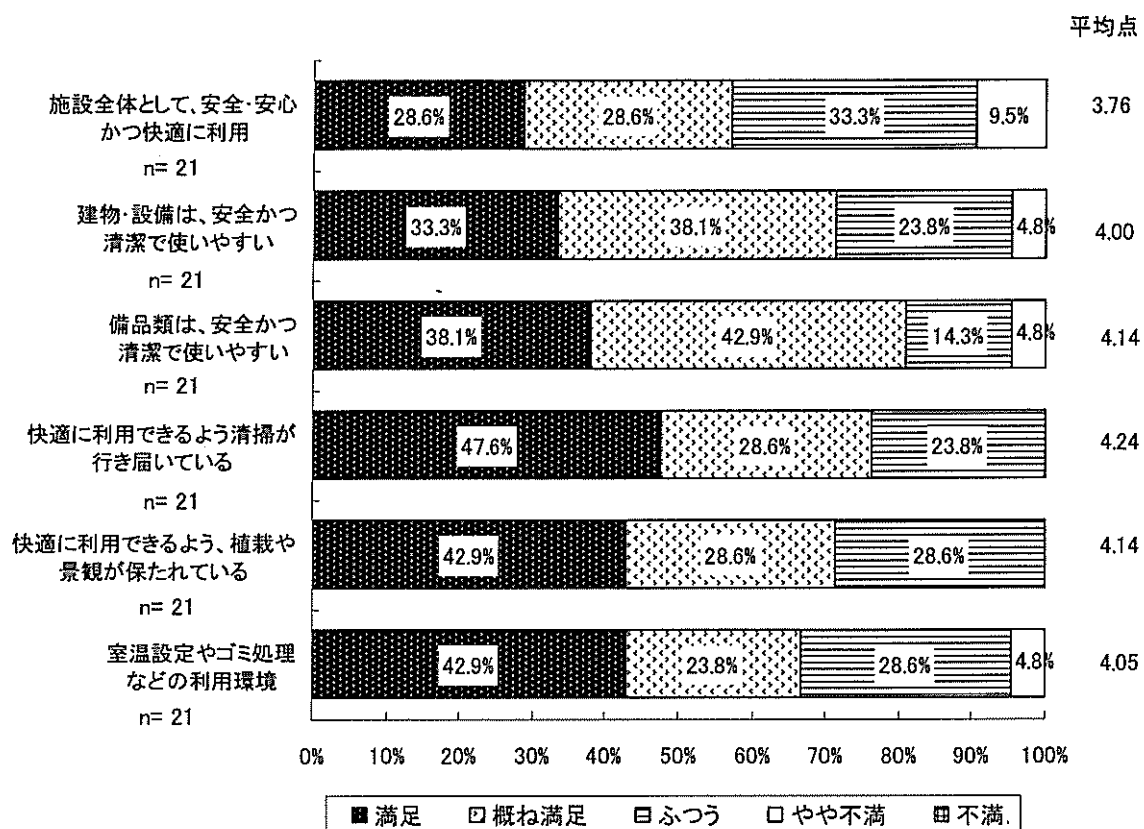


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「備品類は、安全かつ清潔で使いやすい」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」の項目は「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられ、その他の項目も50%を超えていることから、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 88 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

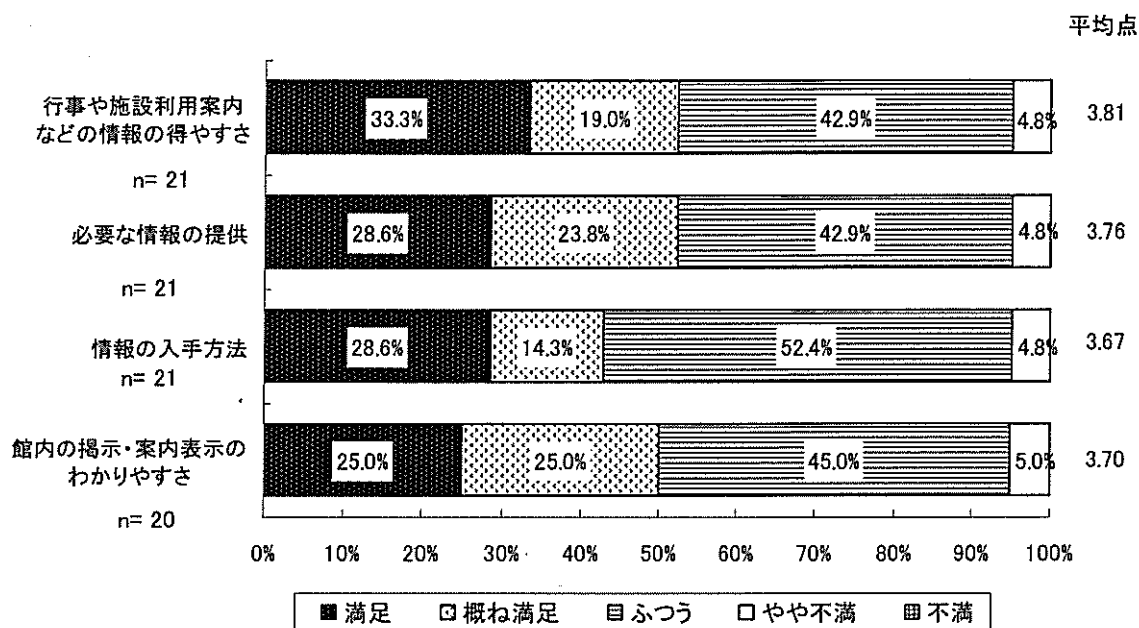


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

「情報の入手方法」では「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられるが、その他の項目では50%を超えており、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 89 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

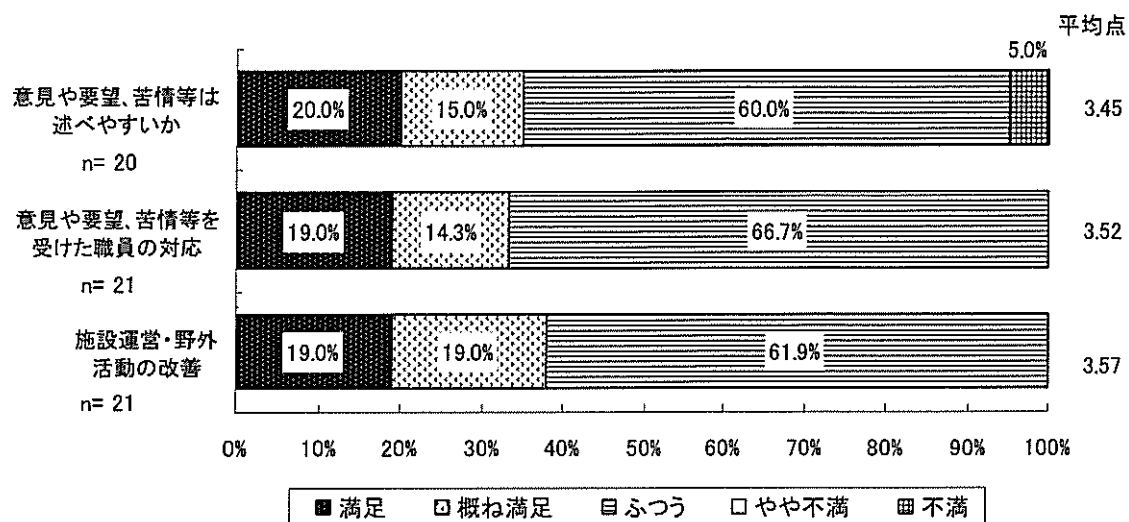


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 90 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

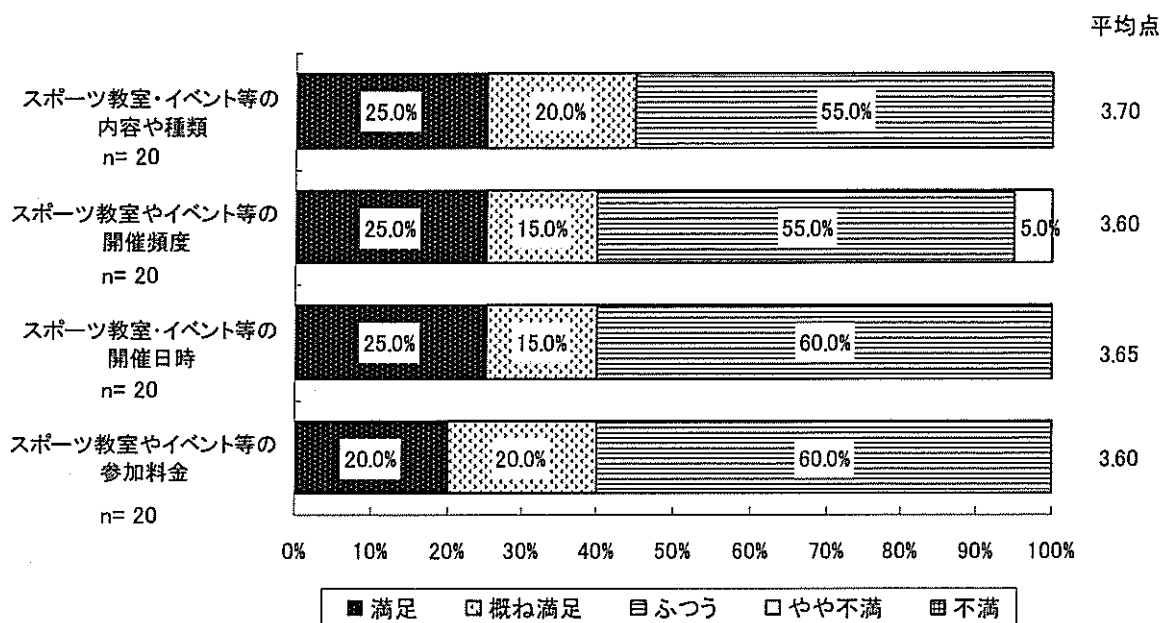


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) スポーツ事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」は50%に達しておらず、利用者満足度の動向に注意が必要であると考えられる。

図表 91 管理・運営等に関する満足度 5 E. スポーツ事業への取り組み

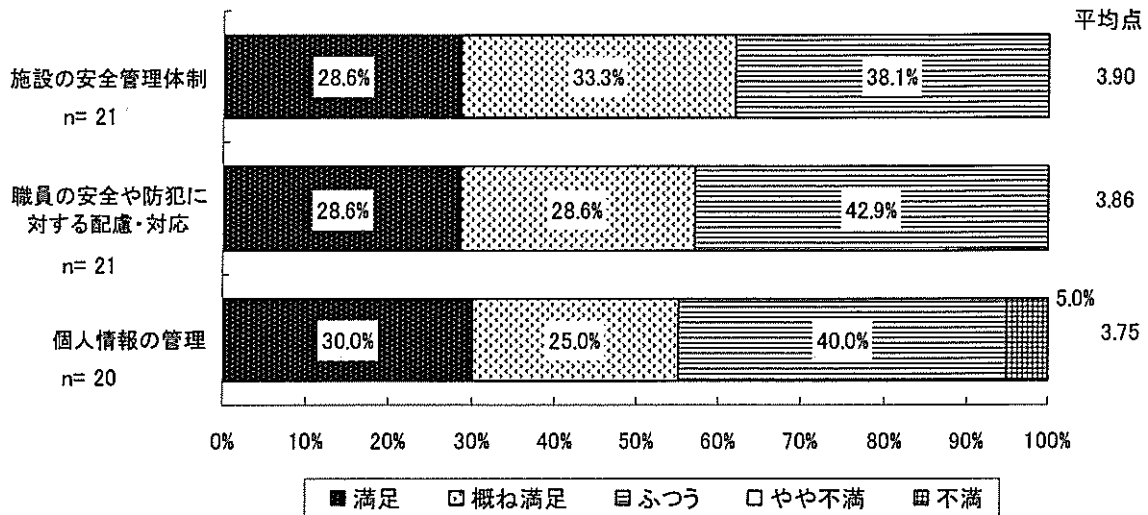


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えていることから、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 92 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

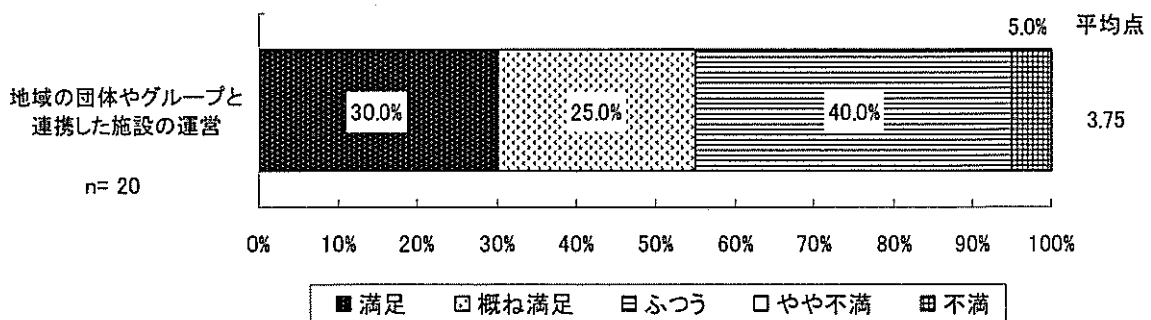


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」は50%を超えていることから、利用者は満足していると考えられる。

図表 93 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

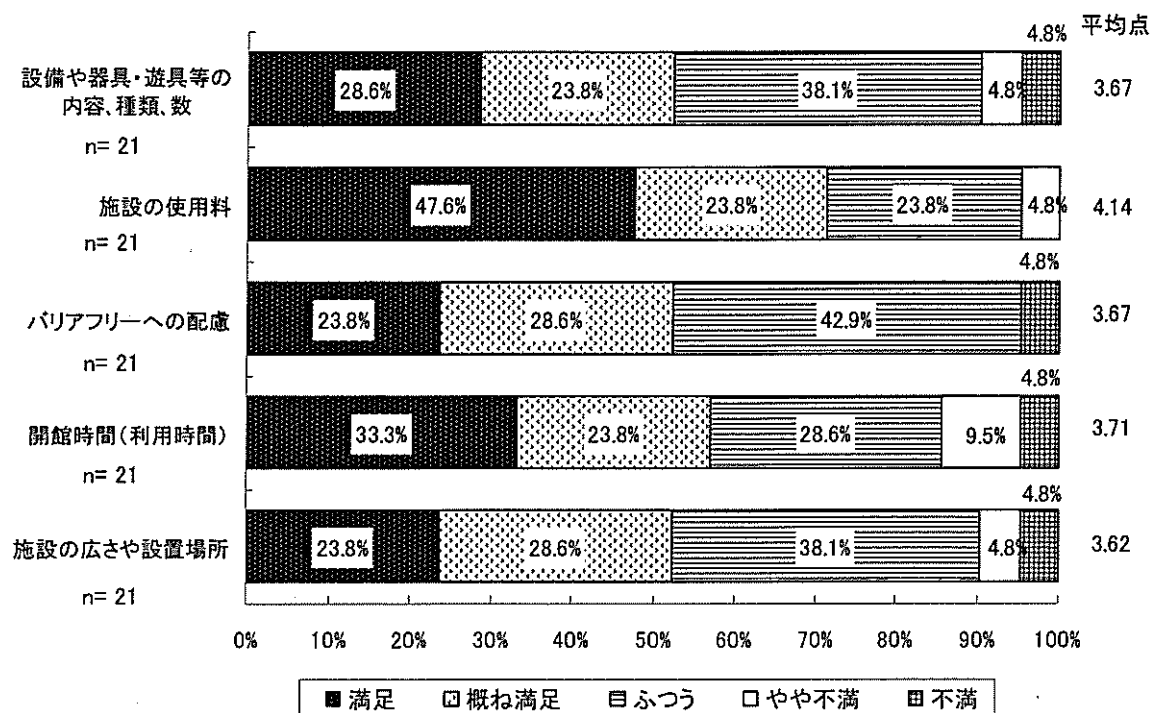


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えていることから、利用者は満足しているものと考えられる。

図表 94 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



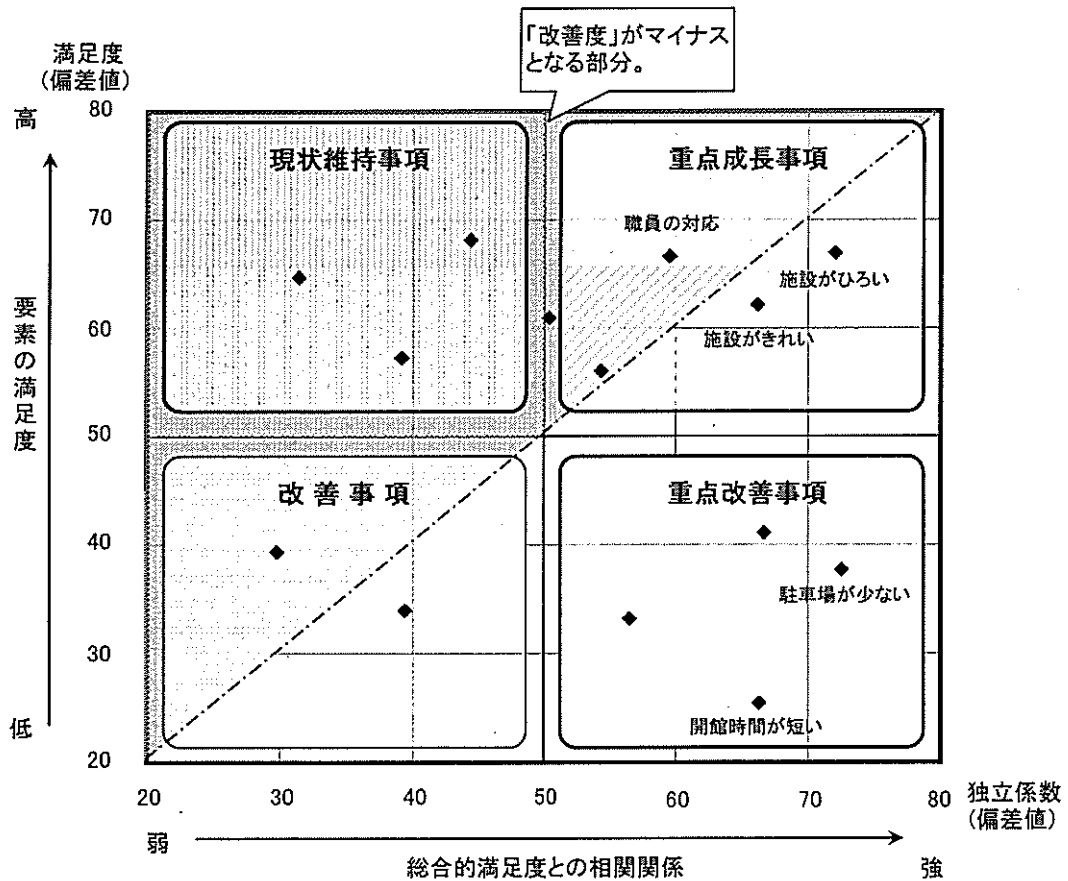
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

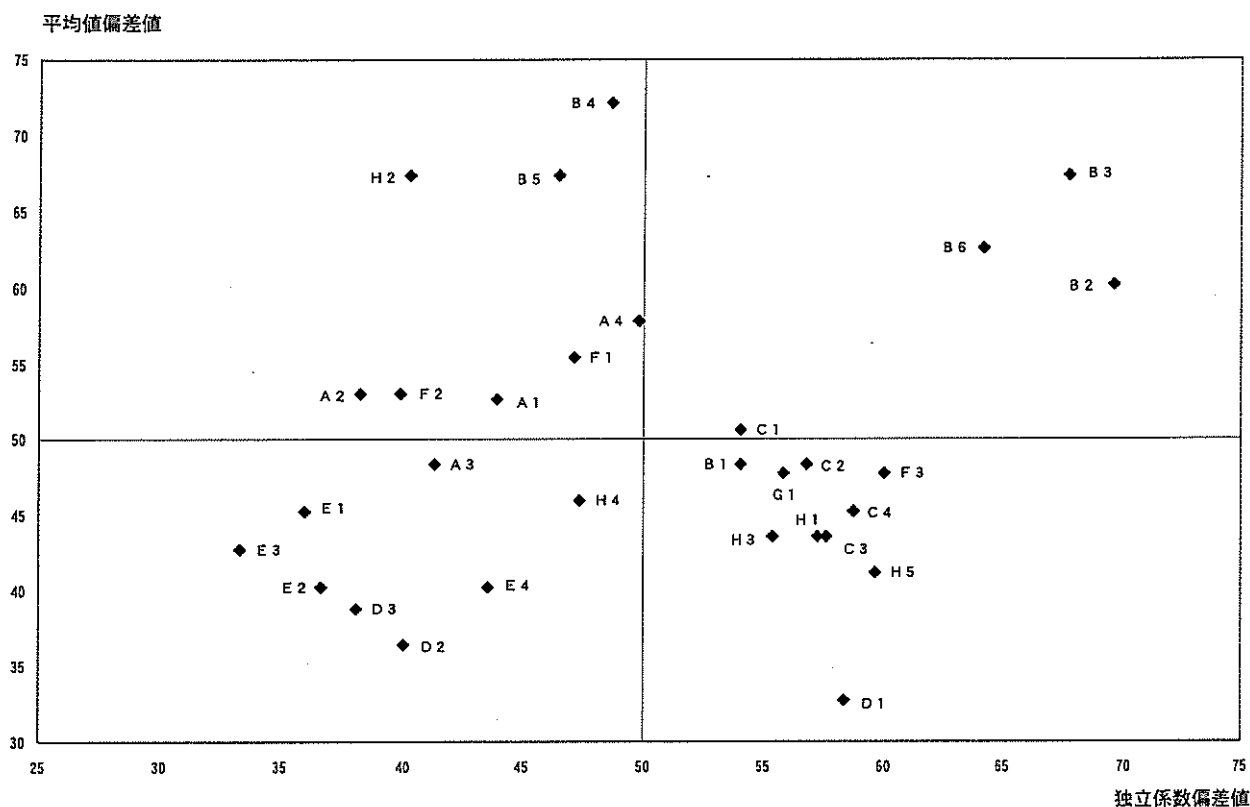
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「備品類の安全・清潔さ」「建物・設備の安全・清潔さ」「利用環境」など建物・設備・備品等の管理に関する項目は、利用者の満足度が高く、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「意見や要望の述べやすさ」「施設の広さや設置場所」「設備や器具・遊具等の内容、種類、数」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 95 緑町スポーツ広場に対する満足度の相関関係



図表 96 緑町スポーツ広場に対する満足度の改善度

	改善度
D1 意見や要望等の述べやすさ	15.14
H5 施設の広さや設置場所	12.67
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	9.43
C3 情報の入手方法	9.30
C4 館内の掲示・案内表示	8.15
H3 バリアフリーへの配慮	7.88
F3 個人情報の管理	6.60
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	4.59
C2 必要な情報の提供	4.57
B2 建物・設備の安全・清潔さ	4.27
B1 施設の安全・安心・快適な利用	3.25
D2 意見や苦情等への職員の対応	1.61
C1 情報の得やすさ	1.59
E4 スポーツ教室・イベント等の参加料金	1.51
B6 利用環境	0.71

	改善度
H4 開館時間(利用時間)	0.64
B3 備品類の安全・清潔さ	0.16
D3 施設の運営改善	-0.33
E2 スポーツ教室・イベント等の開催頻度	-1.64
A3 職員の案内・説明	-3.36
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-4.02
E1 スポーツ教室・イベント等の内容や種類	-4.31
E3 スポーツ教室・イベント等の開催日時	-4.32
F1 施設・野外活動の安全管理体制	-4.95
A1 職員の服装・身なり	-5.12
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-7.27
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-8.08
B5 植栽や景観	-11.11
B4 行き届いた清掃	-11.90
H2 施設の使用料	-16.41

5 緑町スポーツ広場への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ 自動販売機が欲しいです。
- ・ 更衣室が広場から遠いのが気になります。
- ・ 洗面所も欲しい。

(2) 運営面について

- ・ 緑町スポーツ広場で息子（小2年生）2回続けて転んで、結構けがをしてしまいました。すべりやすいのかな、と思いました。
- ・ トイレの数が少ない。

みどりのこども館
(資料編)

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 みどりのこども館

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	○
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	×
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	設置目的に沿った運営はなされているが利用者からの意見・要望・苦情の収集が十分ではない		B
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
		17 経費は節減されている。	○
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	それぞれ適切に取り組んでいる。		A
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		28 事件・事故が発生していない。	○
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○	
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	適正な管理を実施している。		A
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	×	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	×		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	×		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	×		
評価の理由	接客等の研修やマニュアル作成を実施していない。事故発生時の対応は整備されている。施設が開設して日が浅いため、地域との交流・連携が取れていない。		A	
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
	法令順守	60 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	×	
		61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	適正な再委託先管理	62 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	×	
		63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○			
評価の理由	個人情報保護や法令の順守は実行しているが定期的な研修等は実施していない。		B	

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 みどりのこども館

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	B
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	×	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	×	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	定期的にアンケートや意見交換の場を設けて、利用者の意見や要望等を把握して対応する仕組みが必要			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	B
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		16 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○		
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	×		
評価の理由	特にハビットは、利用者は当初の見込みを上回っている。事業費は適正に執行されている。ガス代、水道料金など光熱水費の節減の積極的な取組みが必要。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	施設の管理は適正に行われている。			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	/	
	33 事業計画から乗継した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	/		
	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	/		

評価項目	評価基準	可否	評価		
業務運営の工夫	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	A	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×		
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	×		
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×		
		効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。		○
		44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○			
	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○			
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A		
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○			
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○			
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	×			
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○			
	52 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	×	B		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	×			
評価の理由	業務運営は工夫して行われている。地域との連携は今後の課題。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	A	
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	適正な個人情報保護	58 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
		59 個人情報は適切に管理されている。	○		
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×		
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		62 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×		
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
	評価の理由	個人情報保護、法令順守について組織での取組みを強化する必要がある。			

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野市立みどりのこども館 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月29日(月)～7月10日(金)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

41件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

- (1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

利用施設

- (1. こども発達支援室ウイズ 2. 地域療育相談室ハビット)

利用の頻度

- (1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報提供について

- 1 行事開催や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. 療育相談への取り組み

- 1 子育てなどに関する相談の機会は十分ですか。
- 2 職員は、あなたやあなたの家族の良き相談相手となっていますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 親同士の交流の機会は満足できますか。
- 3 利用時間は、子どもの生活リズムに合ったものとなっていますか。
- 4 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

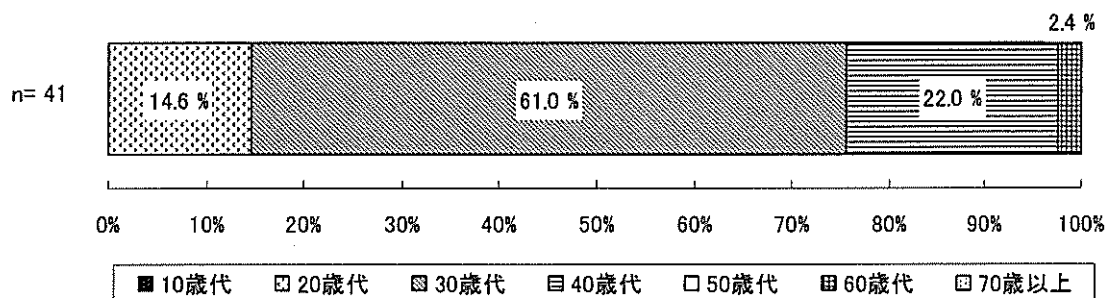
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「30歳代」が61.0%で最も多く、次いで「40歳代」の22.0%となっている。

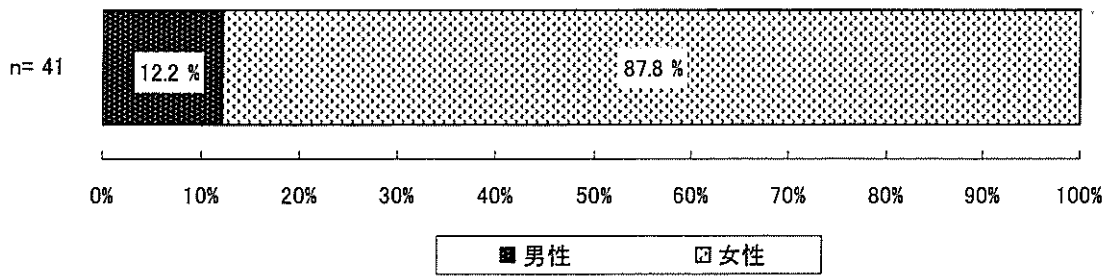
図表1 【年齢】



【性別】

「女性」が87.8%であった。

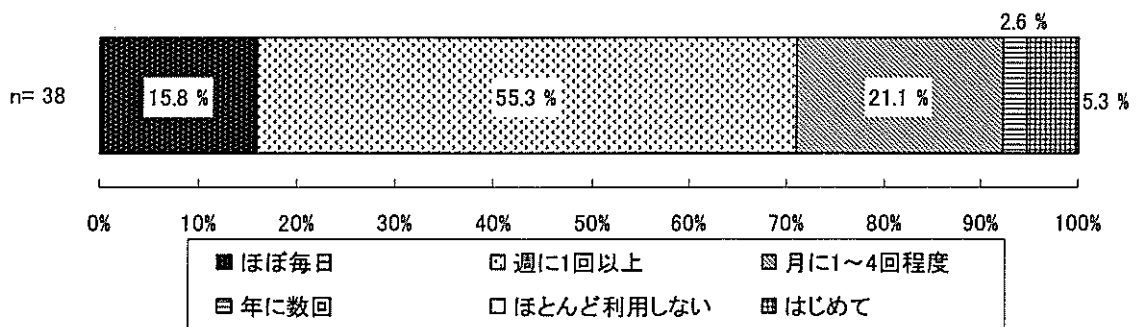
図表 2 【性別】



【利用頻度】

「週に1回以上」が55.3で半数以上を占め、次いで「月に1～4回程度」が21.1%であった。「ほぼ毎日」という利用者も15.8%いた。

図表 3 【利用頻度】



3 武蔵野市立みどりのこども館の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者の意見の反映」、「療育相談への取り組み」、「安全管理体制」、「その他」の7つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

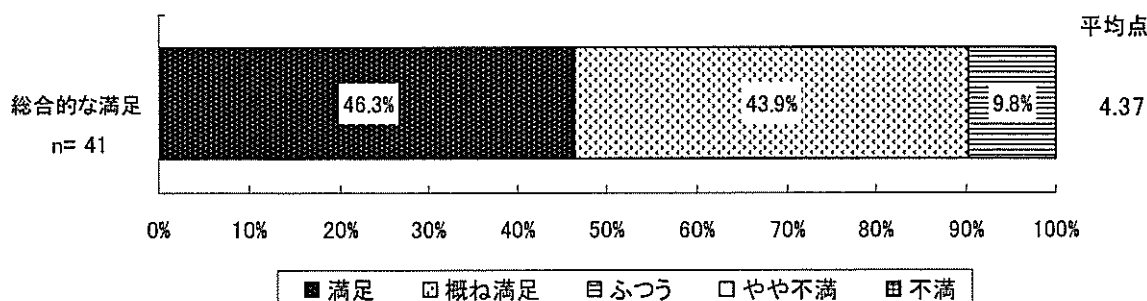
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野市立みどりのこども館に対する総合的な満足度は、「満足」が46.3%、「概ね満足」が43.9%で90.2%という高い数値を得た。「不満」に関する回答は全くなく、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 4 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

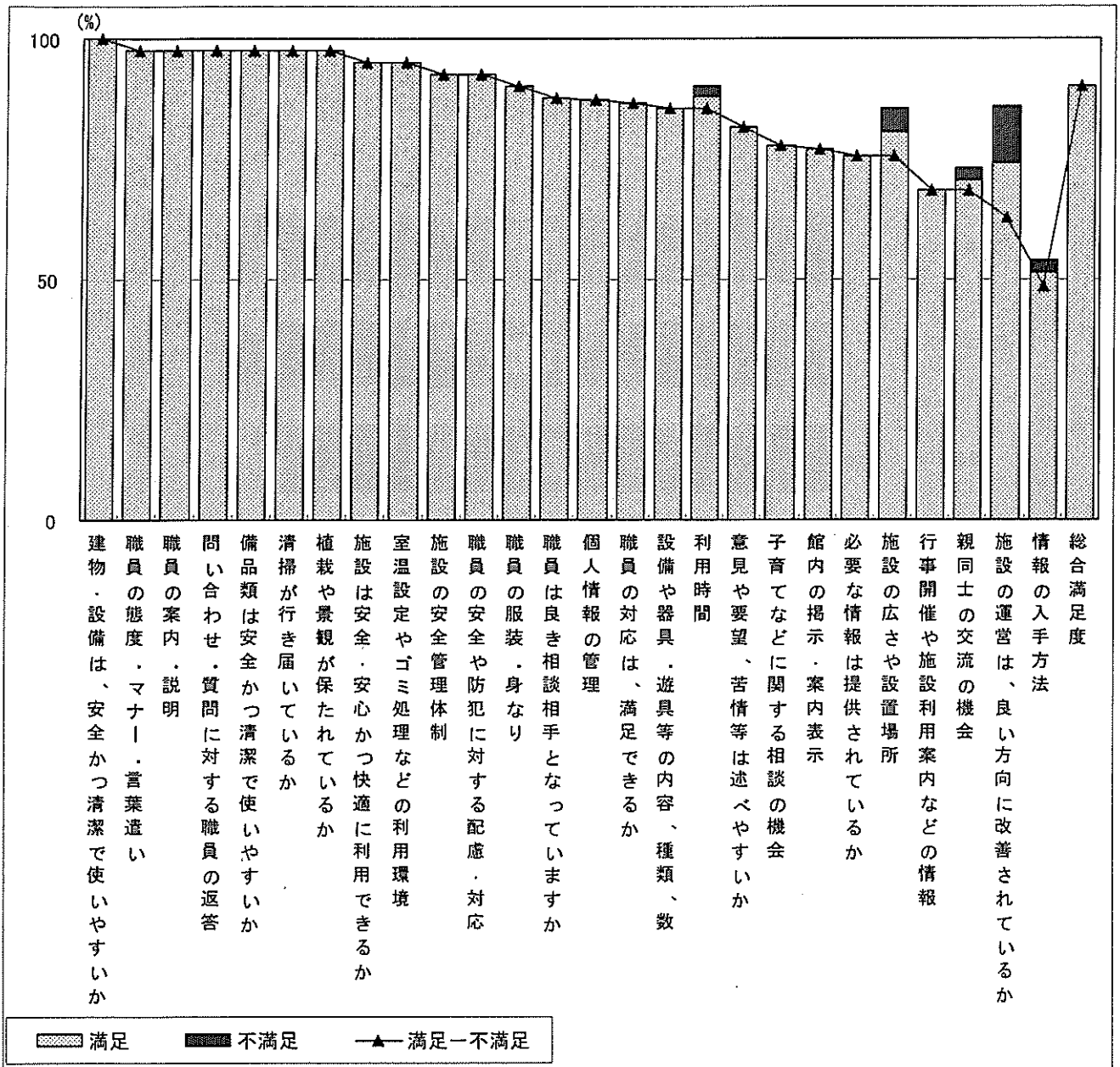
【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回った。また、「施設の運営は、良い方向に改善されているか」「親同士の交流の機会」「行事開催や施設利用案内などの情報」「情報の入手方法」の4項目の除くすべての項目について「満足している」が75%を超えた。

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

該当する項目はなかった。

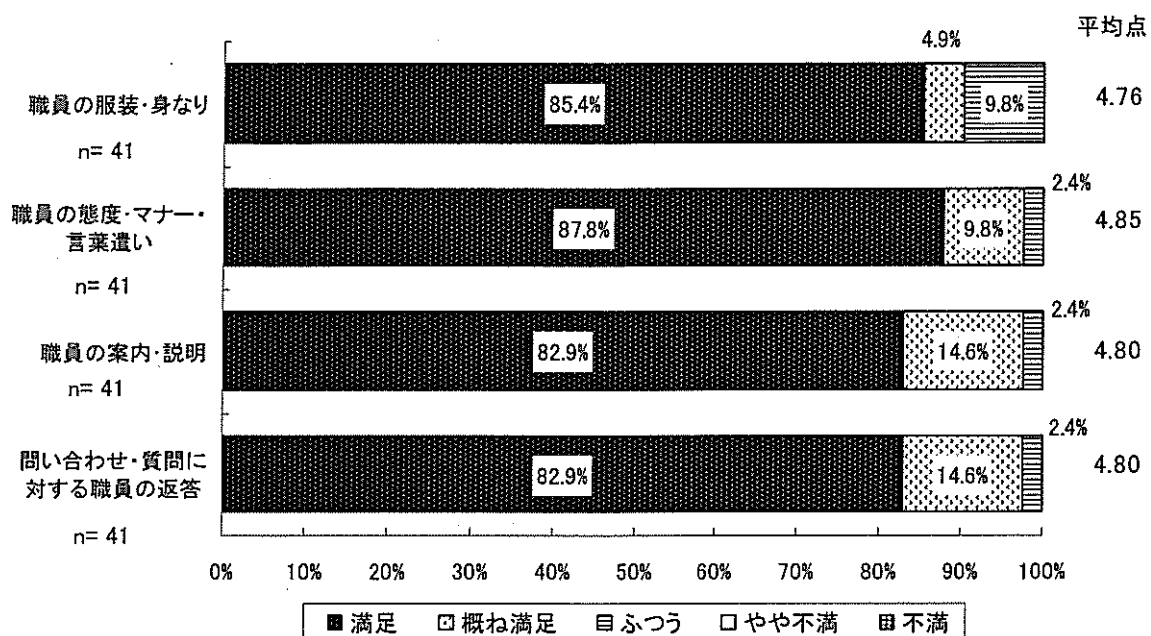
図表 5 みどりのこども館に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 6 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

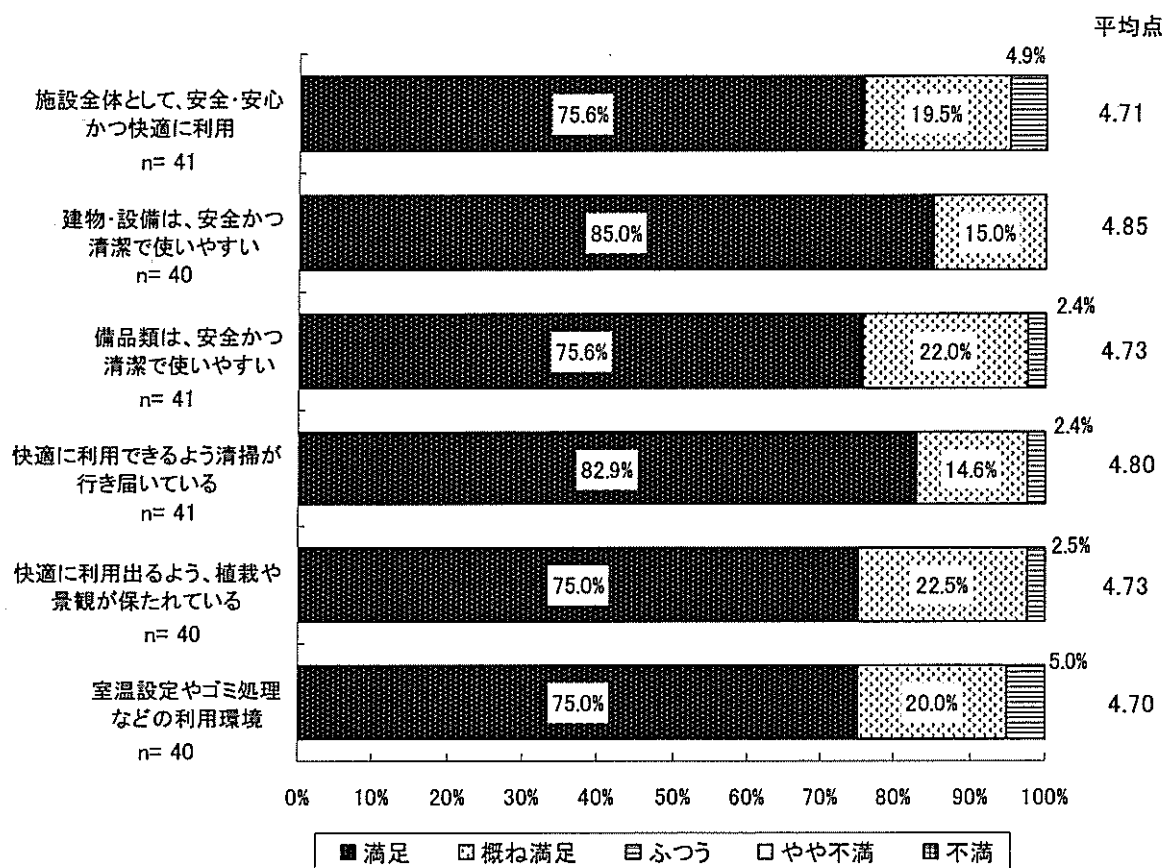


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

すべての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

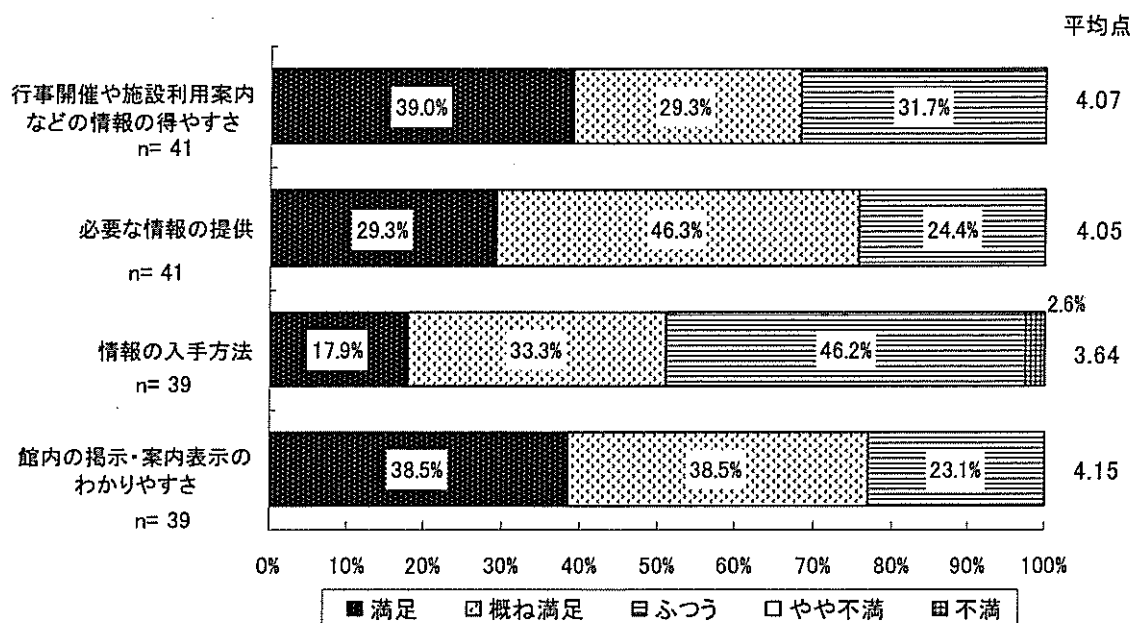


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

「必要な情報の提供」「館内の表示の掲示・案内表示のわかりやすさ」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

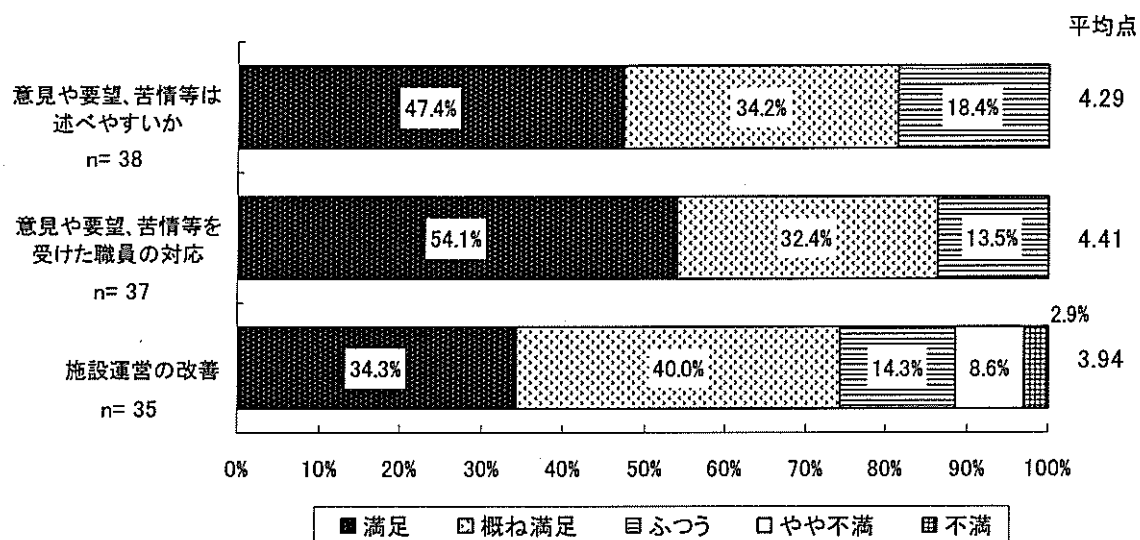


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者の意見の反映

「意見や要望、苦情等は述べやすいか」「意見や要望、苦情を受けた職員の対応」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「施設運営の改善」でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者の意見の反映

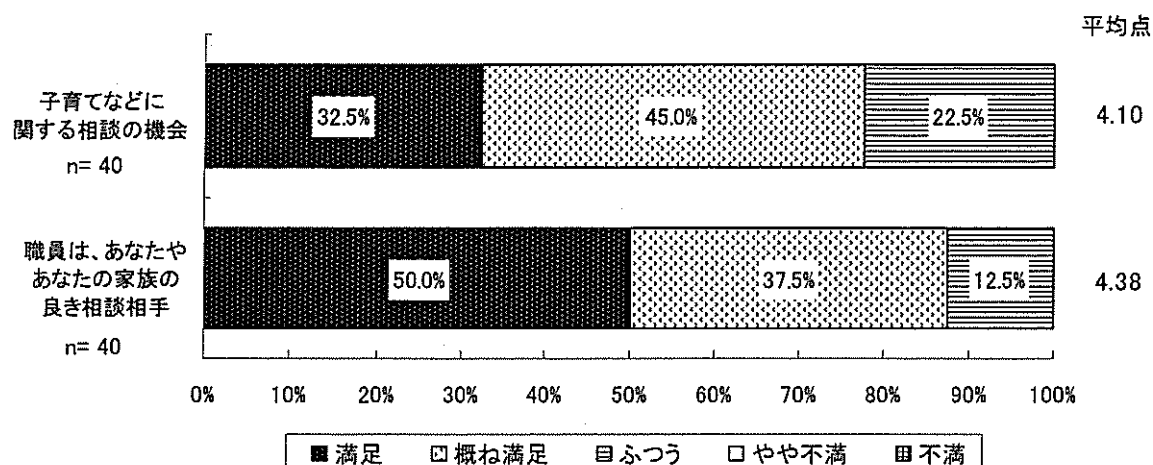


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) 療育相談への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 5 E. 療育相談への取り組み

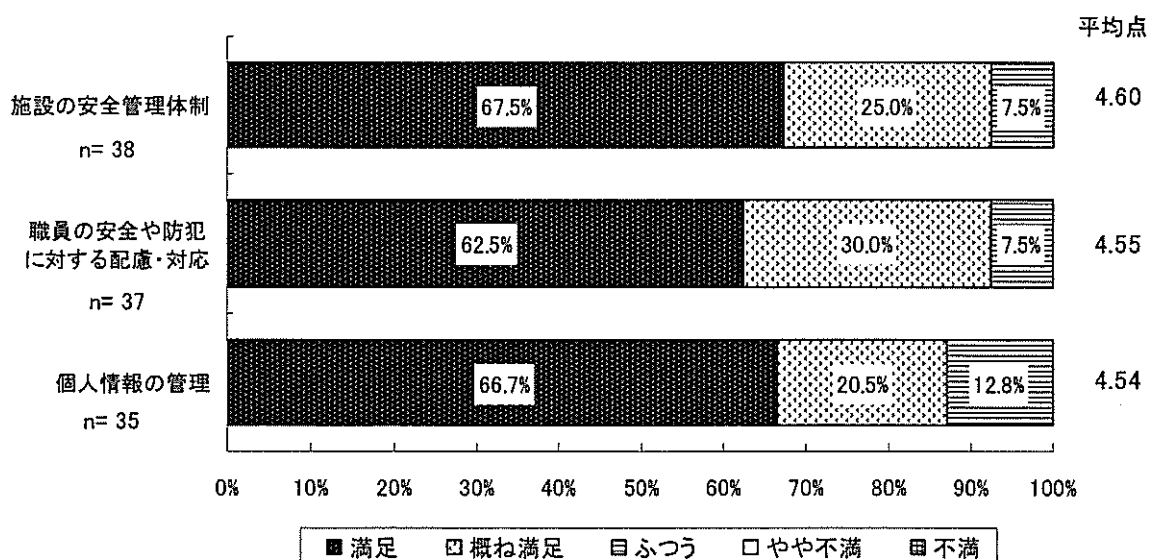


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

「施設の安全管理体制」「職員の安全や防犯に対する配慮・対応」では「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。「個人情報の管理」でも75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

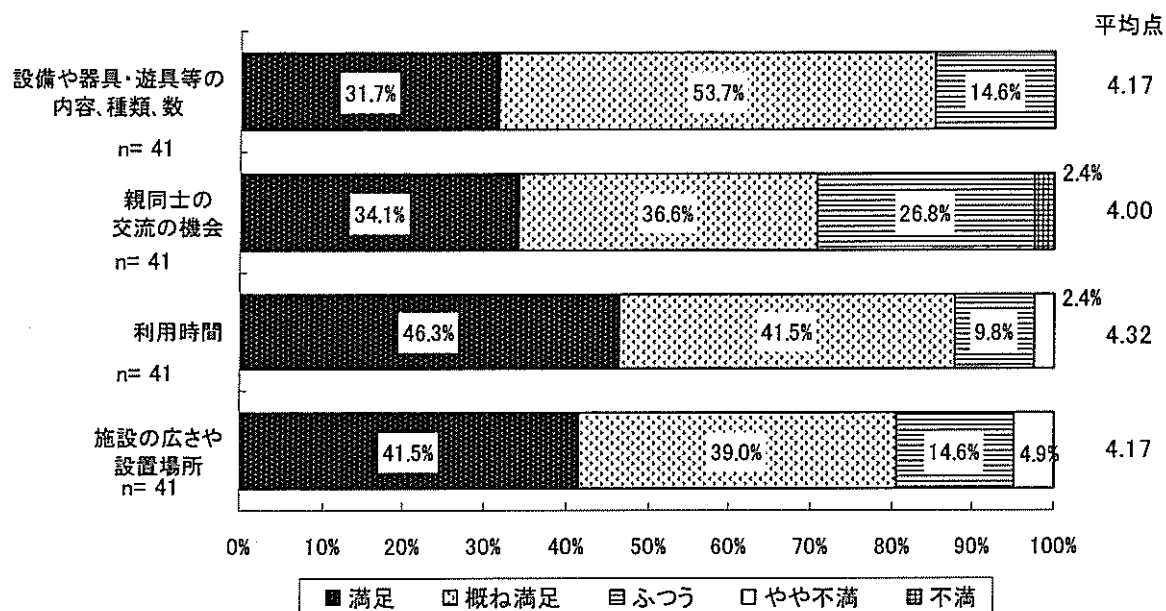


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) その他

ほとんどの項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「親同士の交流の機会」でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 7 G. その他



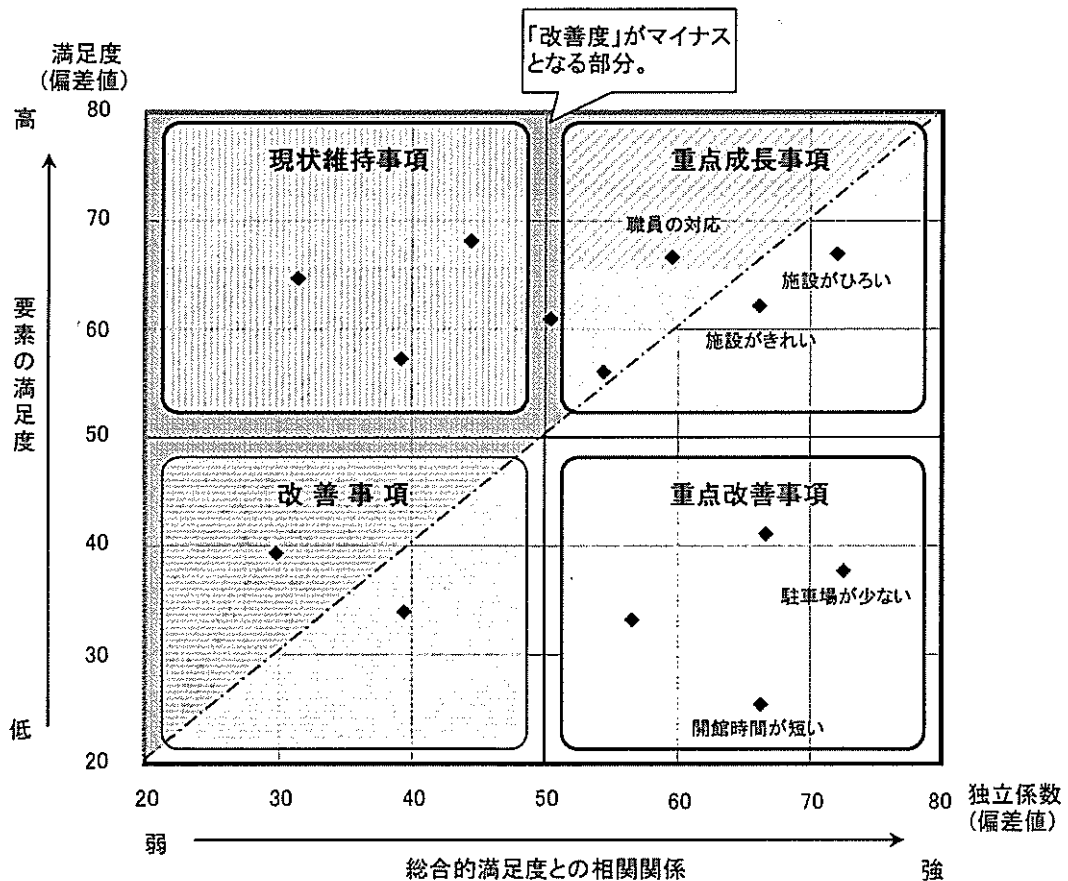
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

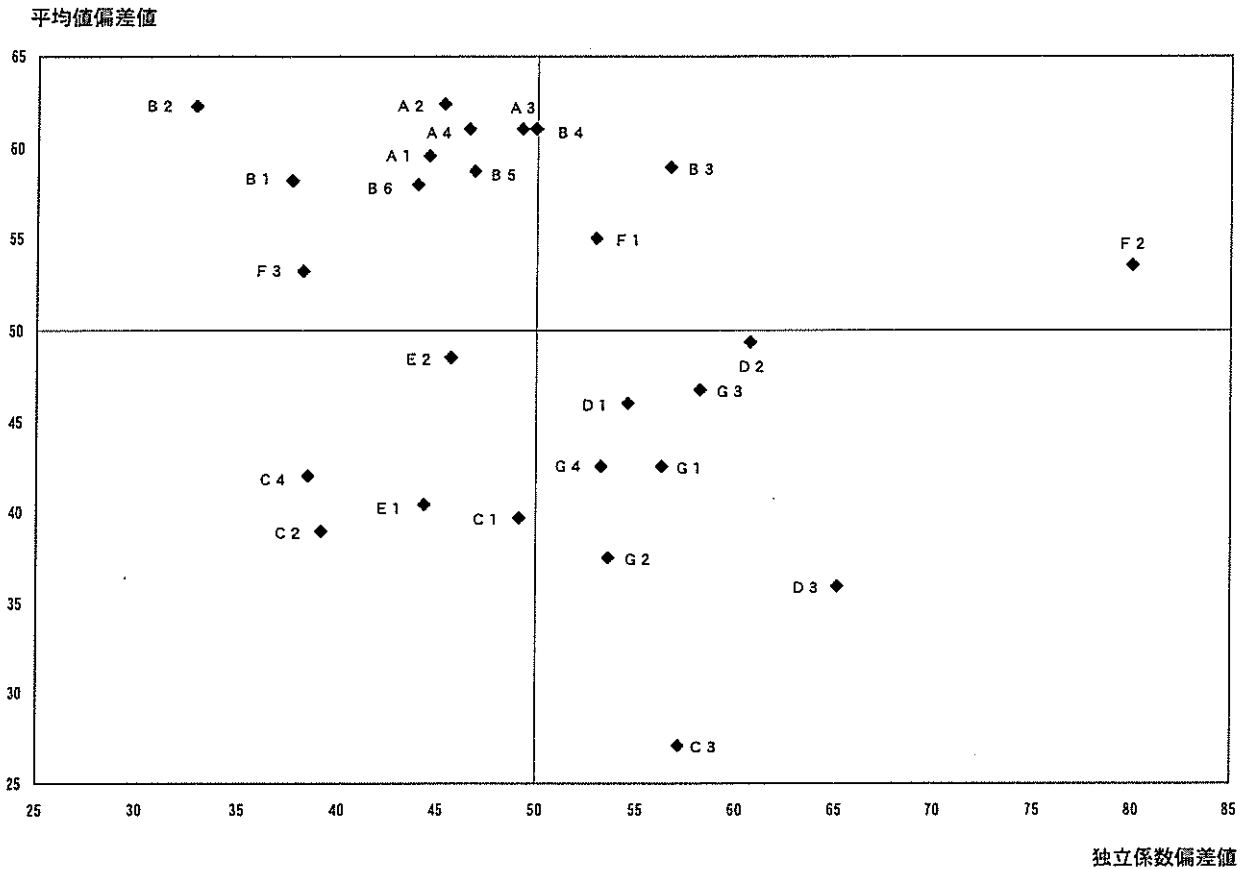


(2) CS分析の結果

「職員の安全や防犯に対する配慮・対応」や「備品類の安全・清潔さ」など職員に関する項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「施設の運営改善」「情報の入手方法」などの項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 13 みどりのこども館に対する満足度の相関関係



図表 14 みどりのこども館に対する満足度の改善度

	改善度		改善度
D3 施設の運営改善	20.25	B3 備品類の安全・清潔さ	-1.00
C3 情報の入手方法	16.66	E2 職員は、良き相談相手となっているか	-1.32
F2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応	12.83	C4 館内の掲示・案内表示	-1.59
G1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	9.22	B4 行き届いた清掃	-5.61
G2 親同士の交流の機会	8.80	A3 職員の案内・説明	-6.01
G3 利用時間	6.49	B5 植栽や景観が保たれているか	-6.67
G4 施設の広さや設置場所	6.22	A4 相談・質問に対する返答	-8.01
D1 意見や苦情等の述べやすさ	5.86	F3 個人情報の管理	-8.22
D2 意見や苦情等への職員の対応	5.75	A1 職員の服装・身なり	-9.15
C1 情報の得やすさ	4.60	B6 室温設定やゴミ処理などの居住環境	-9.18
E1 子育てなどに関する相談の機会	1.76	A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-9.72
C2 必要な情報の提供	0.08	B1 施設全体が安全・安心かつ快適	-12.91
F1 施設の安全管理体制	-0.93	B2 建物・設備の安全・清潔さ	-18.94

5 みどりのこども館への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 運営面について

- ・ 当日お休みの連絡をした場合、キャンセル料が発生する件は、時間等を決めて当日でもOKにしてほしいです。

(2) 事業について

- ・ 今年から市の運営になりましたが、今までやっていただいていた事が出来なくなるという事がないようにして下さい。
- ・ 利用回数を増やす事が出来たらいいのですが、月1回と決められているので、親の希望に応じてもらえないのが残念です。せめて月2回を希望します。先生方が忙しいのなら、先生を増員する事はできないのでしょうか？
- ・ ハビットでもウィズでもいいので、現在行っている音楽療法、動作法の回数を増やしたりOT、PT、STの人数を増やして個別指導を月に数回受けられるようにしてほしいです。

(3) 職員について

- ・ 職員の方々は本当に親切で親身になって下さるので、とても感謝しています。今まで保護センターの方に相談に行ったりしていたのですが、あまりにも勉強不足で対応もひどく、全く役に立たず、腹立たしい位でした。ハビットさんは勉強もされていて、親の質問や悩みに的確な答えを導いて下さるので、本当に信頼しています。

(4) 評価のことば

- ・ グループ活動に参加しているが、職員の方の数も多く、ていねいで手厚く見ていただいている印象。親子で参加するので、母も勉強になる。
- ・ 新しくてきれいなのがとてもよいと思います。

【参照 CS分析の手法説明】

<CS分析とは>

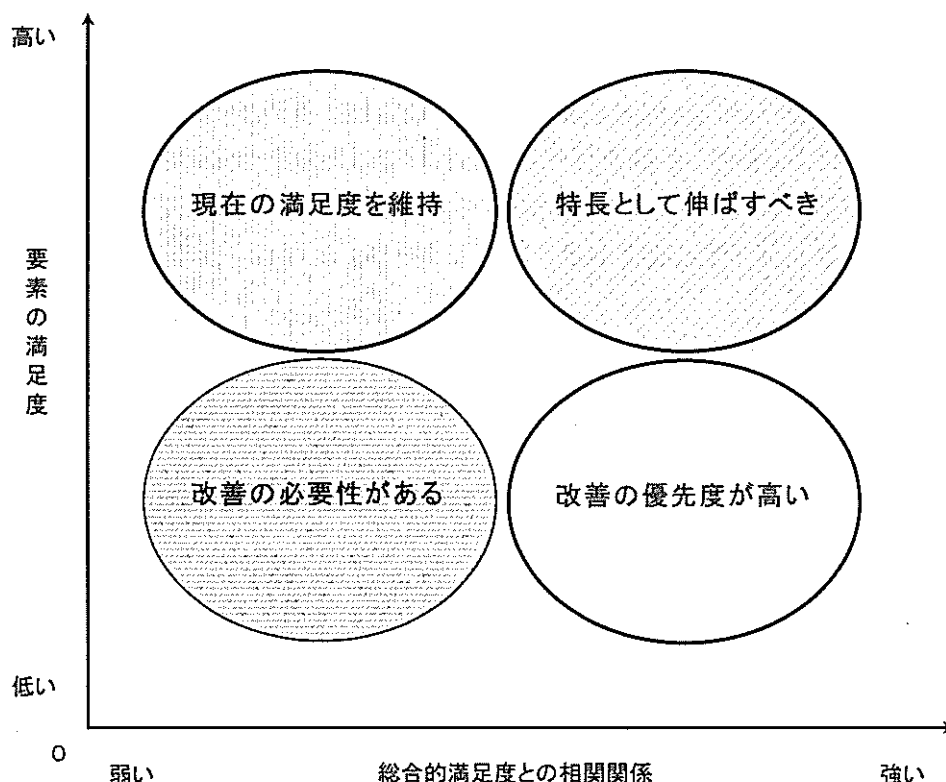
今回、利用者満足度調査を行った施設は 24 施設です。これら施設ごとの利用者に満足を感じていただくためには、どんな『要素』の改善に力を入れるべきか、それを探るのがCS分析と呼ばれる手法です。今回の利用者アンケートでは、施設に対する総合的な満足度のほかに、「職員の態度・マナー・言葉遣い」や「建物・設備の使いやすさ」など 30 前後の項目について満足度を聞いています。これら一つ一つの項目を『要素』とといいます。

<CS分析の2つの視点～「満足度」と「相関関係」～>

CS分析は、この各『要素』について、2つの視点から改善の優先度を導き出します。視点のひとつは各『要素』の満足度であり、もうひとつは総合的な満足度と各『要素』との相関関係です。つまり、総合的な満足度と相関関係が強く、かつ、満足度が低い『要素』を優先的に改善していくということになります。

下の図表では、縦軸に『要素』の満足度を取り、横軸に総合的な満足度との相関関係をとっていますので、右下の辺りに分布する『要素』の優先度が高くなります。また、右上（総合的な満足度との相関関係が強く、満足度が高い）の『要素』は、それを自らの強みとして伸ばしていくという判断ができます。逆に、左上（満足度は高いが、総合的な満足度との相関関係が低い）は、改善の優先度が低くなります。左下（総合的な満足度との相関関係が低く、満足度も低い）は改善の優先度は高くありませんが、やはり何らかの改善が必要だということになります。

ただし、これら4つの分類は絶対的な基準に基づくものではないので留意が必要です。



<相関関係の意味>

では、“総合的な満足度と相関関係が強い”とは、どのように判断するのでしょうか。

例えば、先の例ですと、「職員の態度・マナー・言葉遣い」に「満足」と回答した利用者の大半が総合的にも「満足」と回答し、逆に「不満足」の大半が総合的にも「不満足」と回答していた場合、「職員の態度・マナー・言葉遣い」は施設の総合的な満足度と高い相関関係があるといえます。一方、「建物・設備の使いやすさ」について、「満足」と回答した利用者の半数が総合的に「満足」とし、「不満足」の半数が総合的にも「不満足」と回答した場合には、相関関係がない（低い）といえます。このような関係を統計的に表したものを独立係数といい、0～1の間の数値になります。〔独立係数の計算方法は、ここでは省略します。〕独立係数が高いほど（1に近いほど）相関関係が強いことを示します。

<順位付け>

先の図表に戻っていただいて、概念としては理解できたとしても、では実際にどの『要素』から改善に取り組むべきか、このままではよくわかりません。例えば、Aという要素とBという要素を比べた場合、AはBと比べて満足度は低い相関関係も弱いといった場合に、A、Bどちらから先に改善に取り組むべきでしょうか（次頁図表参照）。

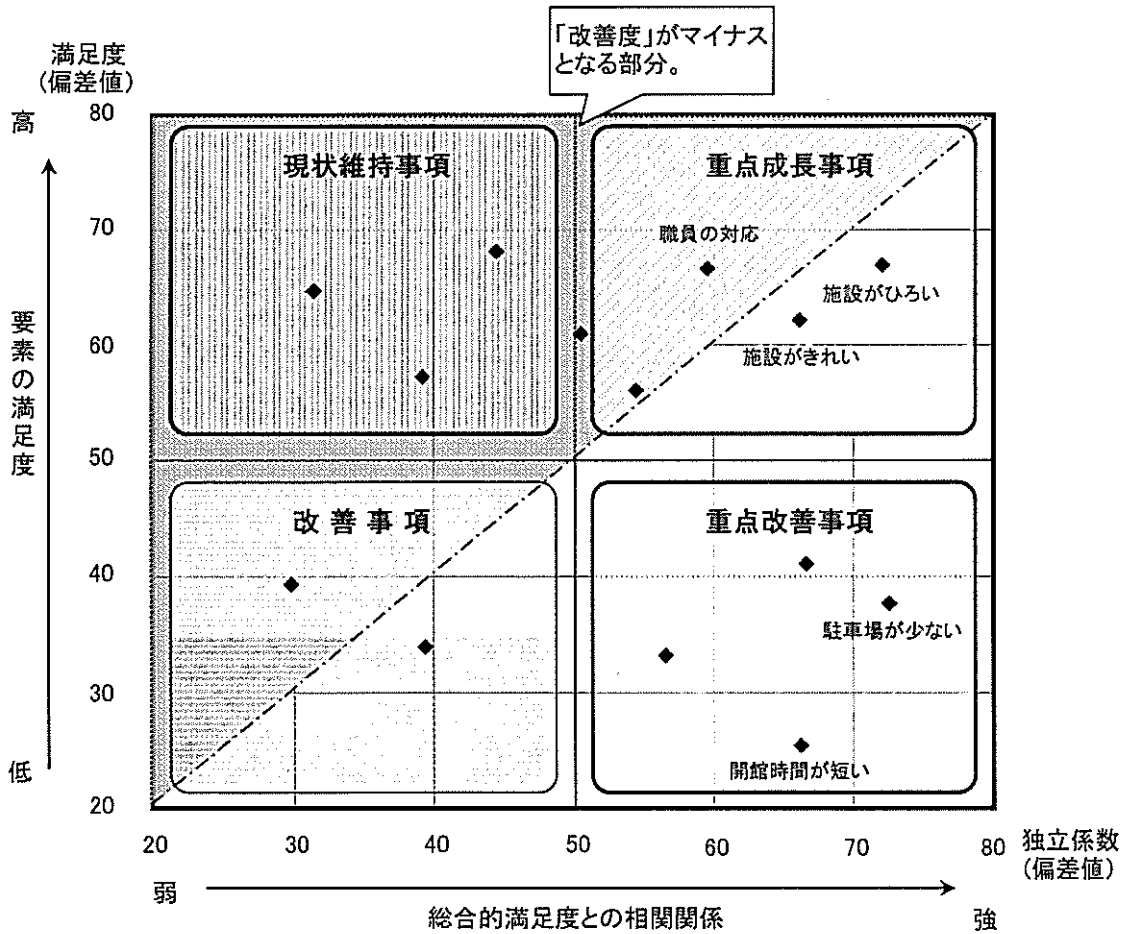
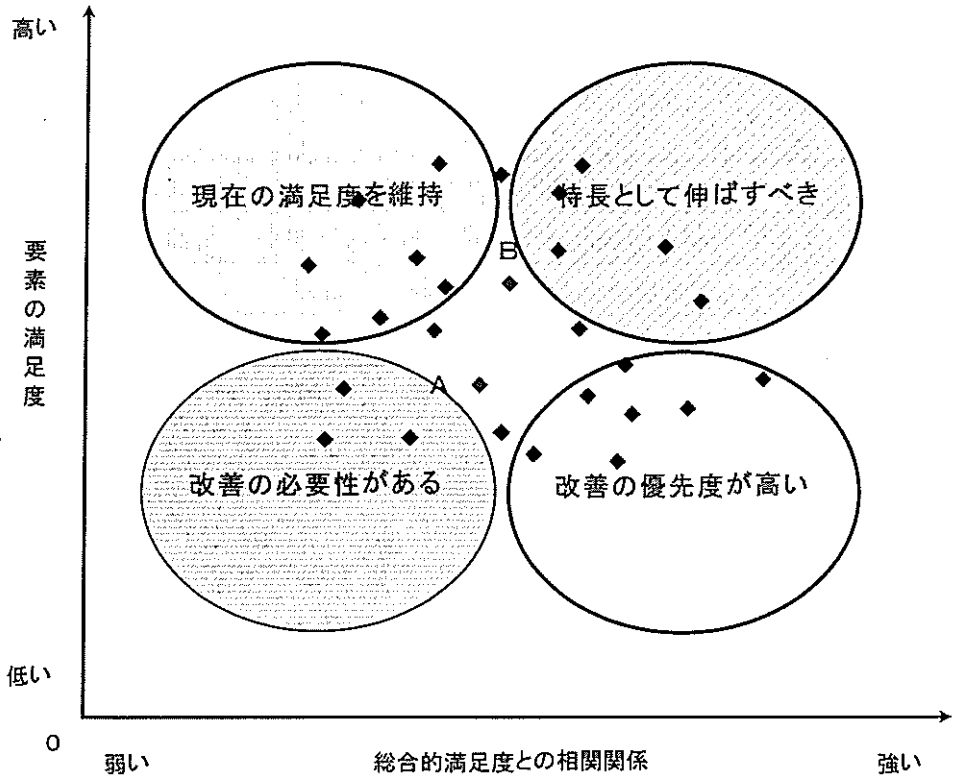
それを明らかにするには、優先度を順位付けする必要があります。順位は、満足度と独立係数を偏差値にしたうえで、原点（0、0）から各『要素』までの距離と角度に基づいて求めます。〔具体的な計算方法は、ここでは省略します。〕これを「改善度」といいます。これを図で示すと、満足度と独立係数の平均値が偏差値 50 となるため、平均値に照らして満足度が高い・低い、総合的な満足度との相関関係が強い・低いという判断が視覚的にもしやすくなります（次頁図表参照）。

<留意事項>

ただし、この図を見るときには留意が必要です。「改善度」を求める手順からも分かるように、先の4つの分類どおりに「改善度」が順位付けされるわけではありません。あくまでも「満足度」と「総合的な満足度との相関関係」のバランス（原点からの距離と角度）によって決まるため、例えば、「改善事項」にある『要素』が「重点改善事項」にある『要素』よりも「改善度」が高いといった場合もありえます。

また、図を4つの象限に区分している線は偏差値 50 の線ですので、これは各『要素』の平均点です。偏差値 50 を下回っているからといって満足度の水準自体が低いということを示すものではありません。非常に満足度が高い施設では、平均点も高くなるためです。

これらに注意して、かつ、改善のコストや団体内の経営資源等も検討のうえ、どの『要素』の改善に優先的に取り組むかを判断してください。



■財政援助出資団体の概要

平成21年6月

(千円)

団 体 名	財政規模(21年度予算)				うち人件費 割合(%)	給与表 の根拠	職員数(役員を除く)		
	市委託料	市補助金	市負担金	市貸付金			派遣	固有	嘱託
子ども協会	116,752		援助率	96.0	77,757	都	13		
	112,134	0	0	0	66.6		0	11	2
(社福)武蔵野	1,741,359		援助率	45.3	1,075,080	都社協	139		
	411,609	378,092	0	0	61.7		8	100	31
スポーツ振興事業団	660,107		援助率	93.8	227,662	都	31		
	618,883	0	0	0	34.5		2	21	8

※援助率(%)=(市委託金+市補助金+市負担金)/財政規模*100

※人件費は、各団体の21年度予算書より算出(企画調整課)

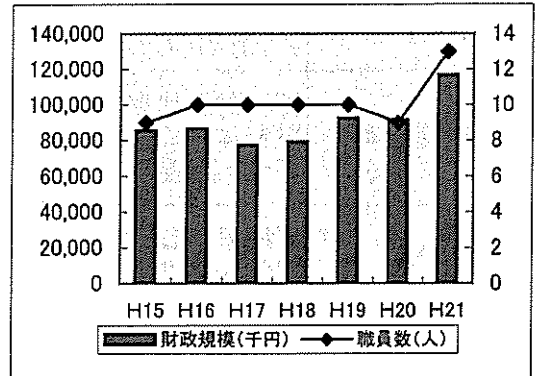
人件費とは、報酬、給料手当、退職金、福利厚生費、退職金掛金の合算額とした。(臨時雇賃金を除く)

財政援助出資団体 年度別職員数・財政規模調

財政規模は決算額(21年度は予算額)

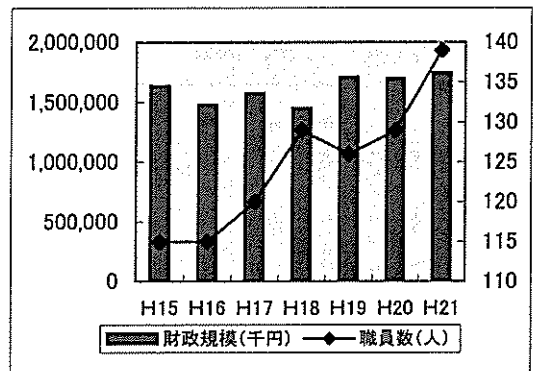
子ども協会

	職員数				財政規模	
	派遣	固有	嘱託	計	(千円)	対前年比(%)
15年度	0	7	2	9	85,704	—
16年度	0	7	3	10	86,681	101.1
17年度	0	7	3	10	77,382	89.3
18年度	0	7	3	10	79,239	102.4
19年度	0	7	3	10	92,486	116.7
20年度	0	7	2	9	91,575	99.0
21年度	0	11	2	13	116,752	127.5



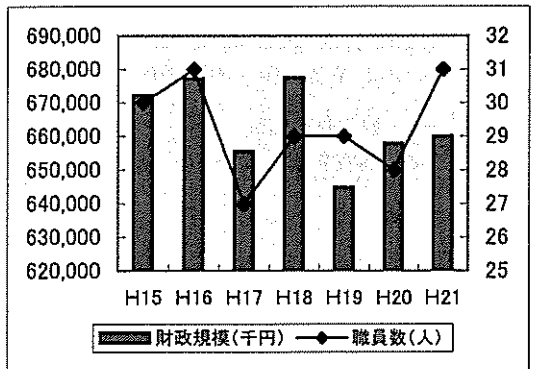
(社福)武蔵野

	職員数				財政規模	
	派遣	固有	嘱託	計	(千円)	対前年比(%)
15年度	15	86	14	115	1,633,863	—
16年度	13	88	14	115	1,476,332	90.4
17年度	11	91	18	120	1,574,474	106.6
18年度	10	93	26	129	1,448,076	92.0
19年度	11	95	20	126	1,708,353	118.0
20年度	10	94	25	129	1,697,371	99.4
21年度	8	100	31	139	1,741,359	102.6



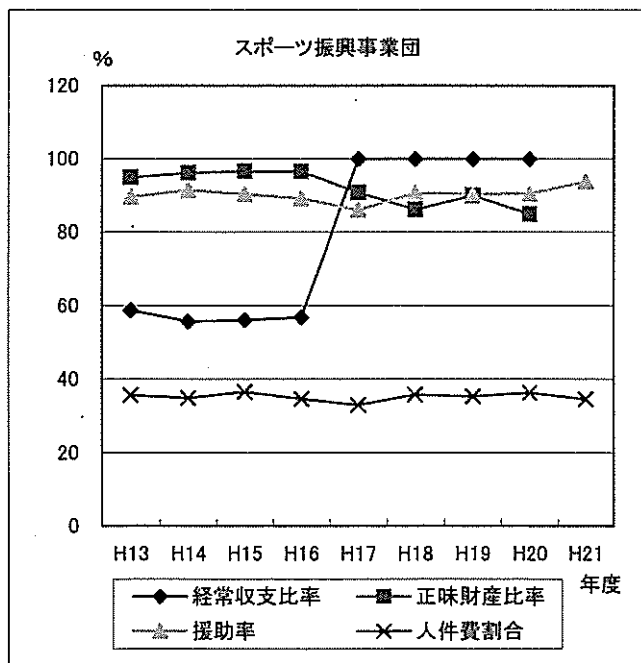
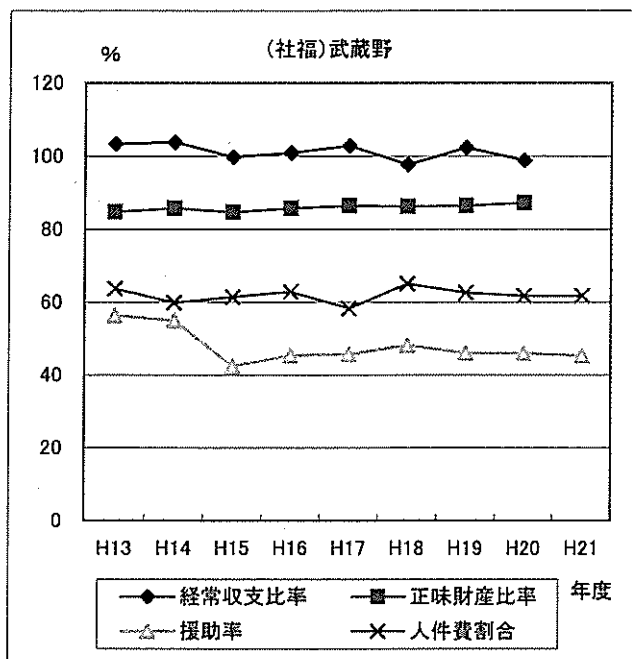
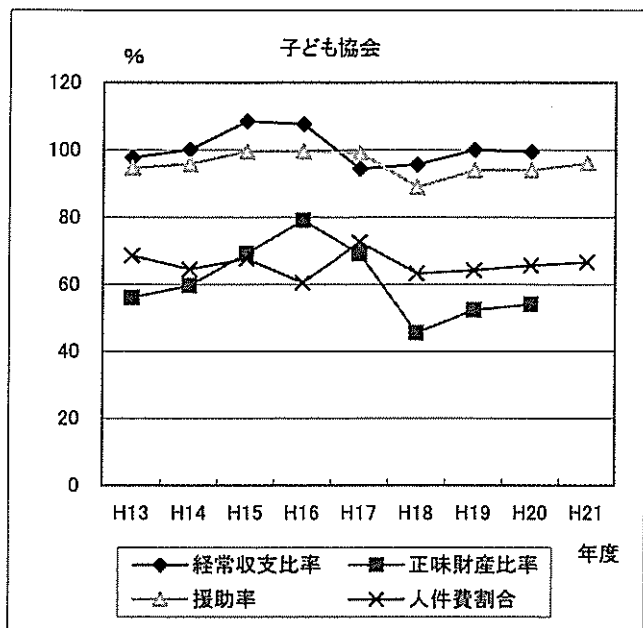
スポーツ振興事業団

	職員数				財政規模	
	派遣	固有	嘱託	計	(千円)	対前年比(%)
15年度	10	13	7	30	672,341	—
16年度	9	13	9	31	677,296	100.7
17年度	7	14	6	27	655,662	96.8
18年度	6	15	8	29	677,580	103.3
19年度	6	15	8	29	644,788	95.2
20年度	6	15	7	28	657,901	102.0
21年度	2	21	8	31	660,107	100.3



各指標の推移

経常収支比率	$\text{経常収支比率} = \frac{\text{経常収入}}{\text{経常支出}} (\%)$ 経常的な資金繰りの状態を示す比率。100%を切るということは経常的に収入より支出の方が多いうことを意味する。	◆
正味財産比率	$\text{正味財産比率} = \frac{\text{正味財産}}{\text{負債及び正味財産合計}} (\%)$ 財務体質の強弱を示す比率。比率が高いほど、借入金がなくても経営に必要な資金を調達できるようになる。50%以上が望ましい。	■
援助率	$\text{援助率} = \frac{\text{市委託料+市補助金}}{\text{収入総額}}$ 総収入額に占める市からの受託と補助金の比率。市への依存度をあらわす。	△
人件費割合	$\text{人件費割合} = \frac{\text{人件費}}{\text{支出総額}}$ 支出総額に占める人件費の比率。	×



経営状況調 I

団体名

武蔵野市子ども協会

(損益計算書項目)

[千円]

科目	18	19	20
事業収入	78,522	86,956	86,045
自主事業収入			
内 収益事業			
内 補助事業			
受託事業収入	78,522	86,956	86,045
事業外収入	717		
基本財産運用収入			
会費収入			
運営費補助金			
その他	717		
臨時収入		791	1,012
収入合計	79,239	87,747	87,057

[千円]

科目	18	19	20
事業費	10,470	10,246	10,235
管理費	71,445	75,883	75,306
事業外支出	901	738	950
支払利息			
その他	901	738	950
臨時支出			
支出合計	82,816	86,867	86,491

(貸借対照表項目)

[千円]

科目	18	19	20
流動資産	15,820	14,915	16,050
現金・預金	15,820	14,915	16,050
その他			
固定資産	8,727	9,416	10,331
有形固定資産	8,727	9,416	10,331
土地			
固定資産評価額			
建物			
減価償却額			
固定資産評価額			
構築物			
減価償却額			
その他	8,727	9,416	10,331
減価償却額	35		
無形固定資産			
基本財産			
基本財産			
投資その他			
積立金			
その他			
資産合計	24,547	24,331	26,381

[千円]

科目	18	19	20
流動負債	7,320	5,534	6,104
短期借入金			
1年以内に返済の長期借入金			
その他	7,320	5,534	6,104
固定負債	6,039	6,039	6,039
長期借入金			
退職給与引当金	6,039	6,039	6,039
その他			
負債合計	13,359	11,573	12,143
正味財産	11,188	12,758	14,238
内 基本金			
内 当期正味財産増加額	△3,674	1,570	1,481
正味財産合計	11,188	12,758	14,238
負債及び正味財産合計	24,547	24,331	26,381

(主要財務指標)

[%]

科目	18	19	20
経常収支比率	95.7%	100.1%	99.5%
流動比率	216.3%	269.5%	262.9%
正味財産比率	45.6%	52.4%	54.0%

H20経常収入 86,045

H20経常支出 86,492

経営状況調 I

団体名 財団法人武蔵野スポーツ振興事業団

(損益計算書項目) [千円]

科目	18	19	20
事業収入	634,359	619,834	632,096
自主事業収入	38,264	37,085	36,903
内 収益事業			
内 補助事業			
受託事業収入	596,095	582,549	595,193
事業外収入	43,221	27,032	85,004
基本財産運用収入	2,880	2,888	2,885
会費収入			
運営費補助金			
その他	40,341	24,144	82,119
臨時収入			
収入合計	677,580	646,666	717,100

[千円]

科目	18	19	20
事業費	514,883	520,718	504,672
管理費	88,853	94,532	91,100
事業外支出	73,844	31,416	121,328
支払利息			
その他	73,844	31,416	121,328
臨時支出			
支出合計	677,580	646,666	717,100

(貸借対照表項目) [千円]

科目	18	19	20
流動資産	61,434	37,729	68,171
現金・預金	59,887	36,217	67,282
その他	1,547	1,512	889
固定資産			
有形固定資産			
土地			
固定資産評価額			
建物			
減価償却額			
固定資産評価額			
構築物			
減価償却額			
その他			
減価償却額			
無形固定資産			
基本財産	500,000	500,000	500,000
基本財産	500,000	500,000	500,000
投資その他	82,574	55,124	35,722
積立金	67,909	44,126	20,864
その他	14,665	10,998	14,858
資産合計	644,008	592,853	603,893

[千円]

科目	18	19	20
流動負債	61,434	37,729	68,171
短期借入金			
1年以内に返済の長期借入金			
その他	61,434	37,729	68,170
固定負債	28,273	21,578	23,049
長期借入金			
退職給与引当金	14,689	12,766	11,364
その他	13,584	8,812	11,685
負債合計	89,707	59,307	91,220
正味財産	554,301	533,546	512,673
内 基本金	500,000	500,000	500,000
内 当期正味財産増加額	-20,779	-20,754	
正味財産合計	554,301	533,546	512,673
負債及び正味財産合計	644,008	592,853	603,893

(主要財務指標) [%]

科目	18	19	20
経常収支比率	100.0%	100.0%	100.0%
流動比率	100.0%	100.0%	100.0%
正味財産比率	86.1%	90.0%	84.9%

H20経常収入	667,057
H20経常支出	667,057

経営状況調 I

団体名 社会福祉法人 武蔵野

(損益計算書項目) [千円]

科目	18	19	20
事業収入	1,403,076	1,599,321	1,722,674
自主事業収入	1,047,715	1,223,711	1,349,700
内 社会福祉事業	663,858	801,163	909,406
内 補助事業	383,857	422,548	440,294
受託事業収入	355,361	375,610	372,974
事業外収入	45,000	45,000	45,000
基本財産運用収入			
会費収入			
運営費補助金			
その他	45,000	45,000	45,000
臨時収入		35	33,176
収入合計	1,448,076	1,644,356	1,800,850

科目	18	19	20
事業費	213,629	235,708	278,961
管理費	1,193,441	1,291,893	1,339,288
事業外支出	74,690	94,425	182,601
支払利息	17,414	15,480	13,544
その他	57,276	78,945	169,057
臨時支出		22,330	
支出合計	1,481,760	1,644,356	1,800,850

(貸借対照表項目) [千円]

科目	18	19	20
流動資産	532,534	569,849	565,221
現金・預金	345,112	372,813	322,417
その他	187,422	197,036	242,804
固定資産	3,914,162	3,782,633	3,788,344
有形固定資産	3,897,496	3,765,967	3,771,678
土地	2,401,328	2,401,328	2,401,328
固定資産評価額			
建物	1,416,587	1,306,576	1,223,028
減価償却額			
固定資産評価額			
構築物	13,444	2,730	2,427
減価償却額			
その他	66,137	55,333	144,895
減価償却額			
無形固定資産	16,666	16,666	16,666
基本財産	5,000	5,000	5,000
基本財産	5,000	5,000	5,000
投資その他	302,952	313,667	325,556
積立金	192,908	192,908	192,908
その他	110,044	120,759	132,648
資産合計	4,754,648	4,671,149	4,684,121

[千円]

科目	18	19	20
流動負債	181,022	196,007	194,228
短期借入金	60,512	45,000	82,584
1年以内に返済の長期借入金			
その他	120,510	151,007	111,644
固定負債	470,033	435,748	402,637
長期借入金	359,989	314,989	269,989
退職給与引当金	110,044	120,759	132,648
その他			
負債合計	651,055	631,755	596,865
正味財産	4,103,593	4,039,394	4,087,256
内 基本金	5,000	5,000	5,000
内 当期正味財産増加額	4,023	25,520	88,726
正味財産合計	4,103,593	4,039,394	4,087,256
負債及び正味財産合計	4,754,648	4,671,149	4,684,121

(主要財務指標) [%]

科目	18	19	20
経常収支比率	97.7%	103.1%	98.9%
流動比率	294.2%	290.7%	291.0%
正味財産比率	86.3%	86.5%	87.3%

H20経常収入	1,767,674
H20経常支出	1,787,306

