

令和元年度(2019 年度)
豊中市屋外体育施設 事業報告書

事業期間
自 平成31年4月1日
至 令和2年3月31日

奥アンツーカ・とよすぽグループ

目 次

1. 管理運営業務の実施状況

- (1) 管理運営施設・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1
- (2) サービス水準・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 2
- (3) 開場日数及び、休場日数・・・・・・・・ P. 3
- (4) 指定管理委託料における修繕報告・・・・ P. 4～5
- (5) 施設の維持管理報告・・・・・・・・ P. 6～10
- (6) 提案時の事業計画の今年度実施状況・・・・ P. 11

2. 屋外体育施設の利用状況・・・・・・・・ P. 12

3. 管理運営業務に係る経費の収支状況・・・・・・・・ P. 13

4. 安全管理対策の状況・・・・・・・・ P. 14

5. 指定事業の実施状況及び経費の収支状況・・・・ P. 15～16

6. 自主事業の実施状況及び経費の収支状況・・・・ P. 17～18

7. その他のスポーツ事業（イベント等）・・・・ P. 19

8. その他施設設置者が必要と認める事項

- (1) 職員研修・・・・・・・・ P. 20～21
- (2) アンケート実施及び接遇満足度・・・・ P. 22～27
- (3) 苦情の結果・・・・・・・・ P. 28

1. 管理運営業務の実施状況

1-（1） 管理運営施設

平成 30 年度選定評価委員会評価結果に対する改善を特に重視しました。
共同事業体として、公益財団法人豊中市スポーツ振興事業団と協力した事業の開催を行いました。

<管理施設>

No.	名称	所在地
①	豊中市立豊島公園野球場	豊中市曾根南町 1-4-2
②	豊中市立大門公園野球場	豊中市北桜塚 1-27-1
③	豊中市立千里北町公園野球場	豊中市新千里北町 1-23-1
④	豊中市立ふれあい緑地少年野球場	豊中市服部寿町 4-272-1
⑤	豊中市立豊島公園庭球場	豊中市曾根南町 1-157
⑥	豊中市立千里東町公園庭球場	豊中市新千里東町 2-6-1
⑦	豊中市立野畑庭球場	豊中市永楽荘 1-4-48
⑧	豊中市立ふれあい緑地庭球場	豊中市服部寿町 4-322-1
⑨	豊中市立ふれあい緑地球技場	豊中市利倉東 2-22-1
⑩	豊中市立二ノ切少年球技場	豊中市東豊中町 5-2154
⑪	豊中市立グリーンスポーツセンター	豊中市大島町 3-19-7

1- (2) サービス水準

サービス分類	サービス水準 評価項目	確保すべき サービス水準	最高評価 サービス水準	実績
利用人数	総合計	244,829 人/年	298,390 人/年	【確保すべき サービス水準】 271,845 人/年
利用者満足度	アンケート接遇満足 度	不満の割合が 10%以内	不満の割合が 1%以内	【最高評価 サービス水準】 不満の割合が 1%以内
	苦情件数（指定管理 者の責に帰するも の）	2 件以内/月	1 件以内/月	【最高評価 サービス水準】 年間で 2 件 1 件以内/月
安心・安全	防災訓練の実施回数	1 回以上かつ 参加率 100%以上	1 回以上かつ 参加率 90%以上	【最高評価 サービス水準】 1 回以上かつ 参加率 100%
職員研修	人権研修 ・安全管 理に係る研修の参加 率	両研修共、研修対 象者の 70%以上	両研修共、研修対 象者の 90%以上	【最高評価 サービス水準】 両研修共、研修対 象者の 100%
年度評価	全体の評価結果	C : 改善を要する 運営状況でない こと	A : 優れた運営 状況であること	—

1- (3) 開場日数及び休場日数

施 設 名	開場日数	休場日数
豊島公園野球場	326 日	年末年始休場 12 月 27 日 ～1 月 5 日 10 日間 コロナ感染拡大予防のため 3 月 2 日～3 月 31 日 30 日間 ※グリーンスポーツセンター庭球場電気工事のため 2 月 17 日～2 月 21 日 5 日間
大門公園野球場		
千里北町公園野球場		
ふれあい緑地少年野球場		
豊島公園庭球場		
千里東町公園庭球場		
野畑庭球場		
ふれあい緑地庭球場		
二ノ切少年球技場		
ふれあい緑地球技場		
グリーンスポーツセンター	※321 日	

※特記事項

グリーンスポーツセンター多目的グラウンドは、改修工事のため休場中。庭球場については、上記日数通り開場。

1－（４）指定管理委託料における修繕報告

No.	修繕日	修繕施設	修繕箇所	修繕内容	支出額
1	2019/5/20	豊島公園野球場	ナイター照明設備	ナイター照明設備送信機不具合取替修繕	676,080
2	2019/4/8	豊島公園野球場	国旗掲揚塔	ロープ修繕	358,479
3	2019/4/6	ふれあい緑地球技場	更衣室トイレ	レバーの故障	11,448
4	2019/5/7～5/8	ふれあい緑地球技場	芝生裸地部分	張替300㎡	1,107,000
5	2019/4/19	千里北町公園野球場	1塁側ベンチ	木製ベンチ破損修繕 交換	48,600
6	2019/6/11	豊島公園野球場	外野芝生部	張替300㎡	1,220,400
7	2019/6/12	豊島公園野球場	記者室	天井漏水修繕	570,240
8	2019/6/1	豊島公園野球場	火災受信機	火災受信機バッテリー他交換修繕	38,340
9	2019/5/23	ふれあい緑地球技場	ライン描き跡	整正	94,284
10	2019/6/10	千里北町公園野球場	屋外トイレ大便器	フラッシュバルブ分解清掃	10,800
11	2019/7/22	ふれあい緑地球技場	ラグビーゴール抜き治具、フットサルゴールネットフック	ラグビーゴール抜き治具Φ100用、フットサルゴールネットフック60個	29,160
12	2019/8/5	豊島公園野球場	散水ホースノズル	散水ホースノズル交換 高耐久金属〔農業用緑化産業用〕可変散水ノズルDA型 DA40AB2 40共立イリゲート防〕	14,600
13	2019/9/3	豊島公園野球場	内野整備用トラクター	オイル漏れによるエンジン内部の修繕	432,000

No.	修繕日	修繕施設	修繕箇所	修繕内容	支出額
14	2019/7/26	野畑庭球場	管理事務所エアコン	室外機故障による室内機と室外機の交換	124,200
15	2019/8/28	ふれあい緑地少年野球場 西側外トイレ	大小便器床面	重点清掃	54,000
16	2019/11/18	ふれあい緑地庭球場休憩所	ウォータークーラー跡水栓	床下給水管漏水止水工事	33,000
17	2020/1/15	ふれあい緑地球技場	ラグビーゴール先込み口	型枠修繕4カ所	88,000
18	2020/3/31	豊島公園野球場	多目的室他照明フリッカー修繕	7カ所照明球LED球に交換	77,429
19	2020/3/6	グリーンスポーツセンター	ちびっこ広場	欠損していた側溝1枚設置	11,940
合計					5,000,000

1- (5) 施設の維持管理報告

豊島公園野球場（豊中ローズ球場）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
(外野) 芝生刈込	計画	2	3	5	6	7	6	5	2					36
	結果	3	5	4	6	4	3	2		1				28
バーチカル	計画													0
	結果													0
エアレーション	計画			1										1
	結果			1										1
施肥-1（化成肥料）	計画		1	1	1	1	1	1					1	7
	結果		1		1		1						1	4
施肥-2（液肥）	計画			1										1
	結果													0
殺菌・殺虫剤散布	計画			1					1					2
	結果			1					1					2
目土散布	計画			1									1	2
	結果			1										1
芝生養生	計画			1										1
	結果			1										1
芝生張替	計画			1										1
	結果			1										1
芝生席刈込	計画		1	1	1	1		1	1	1	1		1	9
	結果		1	1	1	1		1	1	1	1		1	9
内外野境目調整	計画	適宣												
	結果	適宣												
散水	計画	適宣												
	結果	適宣												
(内野) 重点整備	計画			1						1	1			3
	結果	1	1		2	1		1	1	1	1			9
苦汁散布	計画			1							1			2
	結果			1							1			2
プレート・ベース調整	計画			1										1
	結果			1										1
ポイントマーク調整	計画			1										1
	結果			1										1
日常管理（軽整備）	計画	1	4	6	4	4	2	6	2	3	5	3	3	43
	結果	10	6	11	12	5	4	10	7	5	3	5	5	83

大門公園野球場

[illegible]

千里北町公園野球場

[illegible]

ふれあい緑地少年野球場

[illegible]

ふれあい緑地庭球場

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
コート内除草	計画	適宣												
	結果	適宣												

二ノ切少年球技場

[illegible]

グリーンスポーツセンター

[illegible]

ふれあい緑地球技場

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
芝生刈込	計画	2	4	6	6	8	8	4	4	2	2	2	2	50
	結果		1	3	3	3	3	2	2					17
芝生エアレーション	計画		1									1		2
	結果													0
施肥-1（化成肥料）	計画	1		1	1	1	1	1						6
	結果	1		1	1	1	1							5
施肥-2（液肥）	計画	1		1	1	1	1	1						6
	結果													0
殺菌・殺虫剤散布	計画		1				1							2
	結果			1				1						2
人力除草	計画		1			1								2
	結果			1	1	1								3
目土散布	計画		1				1					1		3
	結果	1	1	1			1						1	5
芝生補植	計画		1							1				2
	結果													0
シート養生	計画										1	1		2
	結果													0
散水	計画	適宣												
	結果	適宣												
周辺草刈	計画	4	4	4	1	1	1	1	1					17
	結果		1	1	1	1	1		1				1	7

※ 2月17日～2月21日まで停電作業で休場となったため、グリーンスポーツセンター遊具日常点検は行っていません。

※ 上記施設以外も日常清掃等を徹底し、ご利用の方が気持ち良く施設を使用できるよう、維持管理に取り組みました。

1－(6) 提案時の事業計画の今年度実施状況

・PR 活動による集客促進では、令和元年10月に「豊中スポーツ魂〜ギネス世界記録に挑戦〜」のイベントで、人文字を作るための参加者募集に朝日新聞・読売新聞に記事を掲載いただき、豊中市広報により SNS にて広く発信をいただいた。また、豊中市の小学校には参加者募集チラシを全校配布したことや各所にも広く配布した結果、500人の募集人数に対し、1,000人以上の参加者の申し込みがあった。この成果を今後にもつなげていきたい。

・幼稚園・保育園・学校への働きかけについては、現在も継続している「てしま総合型ローズクラブ」の活動に加え、今年度は、豊中ローズ球場大会議室で「親子ふれあいヨガ教室」を開催した。今までにない年齢層のクラスのため、近隣の保育園や施設などに案内をさせていただいた結果、2歳未満の小さなお子様とその保護者とが気がねなしに一緒にヨガを楽しんでいただくことができ好評であった。

・施設維持管理作業の安全確保について、日常の作業における安全管理について、8月に本社安全パトロールを実施した。また、メンテナンス職員には月1回の工程会議と安全管理研修を実施した。

・大規模災害発生時の対応について、昨年度の大阪北部地震や大型台風被害を教訓に、職員のいる施設において避難訓練の開催を行った。

2. 屋外体育施設の利用状況

体育施設名	29年度 利用人数 (人)	30年度 利用人数 (人)	元年度 利用人数 (人)
豊島公園野球場	35,013	33,264	33,122
豊島公園野球場会議室	—	2,848	2,861
大門公園野球場	23,134	21,009	18,948
千里北町公園野球場	12,758	12,897	12,007
ふれあい緑地少年野球場	24,153	22,720	23,902
豊島公園野庭球場	30,001	27,312	25,478
千里東町公園庭球場	19,112	18,198	17,326
野畑庭球場	21,499	21,304	20,357
ふれあい緑地庭球場	57,910	56,638	53,701
ふれあい緑地庭球場会議室	—	371	1,491
グリーンスポーツセンター庭球場	—	12,245	15,064
ニノ切少年球技場	28,682	29,660	28,523
グリーンスポーツセンター球技場	17,121	6,928	0
ふれあい緑地球技場	18,178	19,539	19,065
合計	287,561	284,933	271,845

注1) グリーンスポーツセンター球技場は改修工事のため実績無し。

注2) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月は稼働が1日だけであった。

項目	豊島公園野球場	大門公園 野球場	千里北町公園 野球場	ふれあい緑地 少年野球場	豊島公園 庭球場	千里東町公園 庭球場	野畑庭球場	ふれあい緑地 庭球場	ふれあい緑地 球技場	二ノ切少年 球技場	グリーンスポーツ センター球技場	グリーンスポーツ センター庭球場	合計
----	---------	-------------	---------------	-----------------	-------------	---------------	-------	---------------	---------------	--------------	---------------------	---------------------	----

項目	豊島公園野球場	大門公園野球場	千里北町公園野球場	ふれあい緑地少年野球場	豊島公園庭球場	千里東町公園庭球場	野畑庭球場	ふれあい緑地庭球場	ふれあい緑地球技場	二ノ切少年球技場	グリーンスポーツセンター球技場	グリーンスポーツセンター庭球場	合計
----	---------	---------	-----------	-------------	---------	-----------	-------	-----------	-----------	----------	-----------------	-----------------	----

4. 安全管理対策の状況

下記のとおり、対策として全施設にて計画に沿って研修を実施した。

(1) 防災訓練の実施

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
豊島公園野球場 多目的室	7/1	消火訓練、通報訓練を実施 また、熱中症に対する講習を実施した。	31名	31名	100%
豊島公園野球場 多目的室	8/28	「災害に備える」に関する防災講習を 豊中市危機管理課により実施した。	20名	31名	65%
豊島公園野球場 多目的室	12/27	8/28の防災講習の未受講者を 対象とした補講を実施した。	9名	12名	75%
豊島公園野球場 多目的室	1/11		3名	3名	100%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%
豊島公園野球場 多目的室	12/27	消火・避難・通報訓練や震災に関する 講習や対応訓練を実施した。	28名	32名	87.5%
豊島公園野球場 多目的室	1/11	12/27の防災訓練の未受講者を 対象とした補講を実施した。	4名	4名	100.0%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%

(2) 労働安全等に関する研修の実施

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
豊島公園野球場 大会議室	12/27	救急救命講習	28名	32名	87.5%
豊島公園野球場 大会議室	1/11	12/27の救急救命講習の未受講者を 対象とした補講を実施した。	4名	4名	100%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%

※職員の異動等により、対象者数は異なる。

5. 指定事業の実施状況及び経費の収支状況

事業名 (クラス名)	対象	実施日 (曜日・時間)	実施施設	受講料 円/回	定員 (人)	実施回数 (回/年)	参加人数 (人/年)
ふれあいテニス教室 (チャレンジ)	一般	月・火・木 11:00～12:30 13:20～14:50	ふれあい緑地庭球場	1,000	8	152	532
ふれあいテニス教室 (いきいき)	一般	月・金 9:20～10:50 11:00～12:30	ふれあい緑地庭球場	1,000	8	111	478
ふれあいテニス教室 (テーマ別クラス)	一般	月・火・金 15:00～16:00	ふれあい緑地庭球場	1,000	6	108	278
ふれあいテニス教室 (初級)	一般	月 9:20～10:50 土 9:00～10:30 土 10:30～12:00	ふれあい緑地庭球場	1,500	8	103	539
ふれあいテニス教室 (初中級)	一般	月・火・金・土 9:20～10:50 13:20～14:50	ふれあい緑地庭球場	1,500	8	146	670
ふれあいテニス教室 (中級)	一般	月・火・水・金・土 9:00～14:50	ふれあい緑地庭球場	1,500	8	221	1,238
ふれあいテニス教室 (シングルス)	一般	火 13:20～14:50	ふれあい緑地庭球場	1,500	6	39	120
ふれあいテニス教室 (レディースダブルス)	一般 女性	月・火・水・金・土 9:20～17:00	ふれあい緑地庭球場	1,500	6	222	1,078
ふれあいテニス教室 (キッズ)	4歳～6歳	月・水・木・金 15:00～15:50	ふれあい緑地庭球場	1,000	5	146	140

事業名 (クラス名)	対象	実施日 (曜日・時間)	実施施設	受講料 円/回	定員 (人)	実施回数 (回/年)	参加人数 (人/年)
ふれあいテニス教室 (ジュニア1.2.3)	小学生	月～土 (60分)	ふれあい緑地庭球場	1,000	8	555	3,011
ふれあいテニス教室 (キッズ)	4歳～6歳	水・金 15:00～15:50	豊島公園庭球場	1,000	5	38	78
ふれあいテニス教室 (ジュニア1)	小学生	水・金 16:00～17:00	豊島公園庭球場	1,000	8	110	334
ふれあいテニス教室 (キッズ)	4歳～6歳	月・火・木 15:00～15:50	千里東町公園庭球場	1,000	5	148	483
ふれあいテニス教室 (ジュニア1.2)	小学生	月～木 15:00～16:00 16:00～17:00	千里東町公園庭球場	1,000	8	224	1,461
ふれあいテニス教室 (キッズ)	4歳～6歳	月～金 15:00～15:50	野畑庭球場	1,000	5	189	486
ふれあいテニス教室 (ジュニア1.2)	小学生	月～金 16:00～17:00	野畑庭球場	1,000	8	186	1,252
ふれあい少年サッカー教室	小学生	金 16:00～17:00	ふれあい緑地少年野球場	1,000	18	33	387
タイ式ヨガ教室	一般 女性	月 ①10:00～11:00 ②11:15～12:15 ③12:30～13:30 ④13:45～14:45	豊島公園野球場 大会議室	500	15	120	1,589
グリーンスポーツセンター こどもテニス教室	小学生	金 17:00～17:50 18:00～18:50	グリーンスポーツセンター庭球場 (屋根付)	1,000	8	16	32
車いすテニス体験会	一般 子ども	10/14(月・祝) 体育の日	ふれあい緑地庭球場	無料	10	1	9

※経費については3. 管理運営業務に係る経費の収支状況を参照

6. 自主事業の実施状況及び経費の収支状況

事業名	対象	実施日 (曜日・時間)	施設名	参加料 (円/回)	定員 (人)	実施回数 (年間)	参加人数 (人/年)
親子テニス体験会	小学生 一般	4/29 (月・祝) 15:00～17:00	ふれあい緑地球技場	無料	20	雨天中止	0
全国実業団テニストーナメント (関西予選)	一般	9/7・8(土)(日) 9:00～17:00	ふれあい緑地庭球場	無料	120	1	99
てしま総合型ローズクラブ こどもテニス教室	小学生	毎月第2日曜日 (第4日曜日の時もあり) 9:20～12:00	豊島小学校 体育館	無料	20	22	249
06ブルズ子ども野球教室	小学生	5/19 (日) 9:00～17:00	豊島公園野球場	無料	120	1	115
豊中スポーツ魂～ギネス世界記録に挑戦～	市民	10/26 (土) 9:00～17:00	豊島公園野球場	無料	なし	1	1,165
親子ふれあいヨガ教室	幼児 一般女性	9/17～3/10 (火) 全8回 10:00～11:00	豊島公園野球場 大会議室	500	180	6	106
イスを使ったやさしいタイ式ヨガ	一般女性	11/6～2/26 (水) 全16回 10:00～11:00	豊島公園野球場 大会議室	500	240	16	92
タイ式エクササイズ～痩せやすい体づくり応援～	一般女性	11/12～2/25 (火) 全10回 10:00～11:00	豊島公園野球場 大会議室	500	150	10	123
OKU少年サッカー大会	小学生	12/21 (土) 9:00～17:00	ふれあい緑地球技場	無料	160	1	160

事業名	対象	実施日 (曜日・時間)	施設名	参加料 (円/回)	定員 (人)	実施回数 (年間)	参加人数 (人/年)
ふれあいテニス教室無料体験会	一般	3/8 (日) 9:00~13:00	グリーンスポーツセンター庭球場 (屋根付)	無料	16	休講 (新型コロナ)	0

※経費については3. 管理運営業務に係る経費の収支状況を参照

7. その他のスポーツ事業（イベント等）

ふれあい緑地フェスティバル

毎年5月3日（祝日）に行われる豊中市主催イベント。ふれあい緑地の活性化を目的として行われる地域のイベントである。屋外体育施設指定管理者として、ふれあい緑地にあるスポーツ施設でスポーツ体験会(テニス)を実施した。

体育の日の事業

毎年10月の体育の日に行われる豊中市主催イベント。体育の日の意義に基づき、屋外体育施設指定管理者としてふれあい緑地にあるスポーツ施設で、スポーツイベント（テニス・ラグビー・青空ヨガ・ティーボール、ストラックアウト）体験会を開催した。

事業名	対象	実施日 (曜日・時間)	施設名	参加料 (円/回)	定員 (人)	実施回数 (年間)	参加人数 (人/年)
ふれあい緑地フェスティバル	小学生 一般	5/3（日・祝） 10：00～16：00	ふれあい緑地庭球場	無料	100	1	100
体育の日の事業	一般	10/14(日・祝) 10：00～16：00	ふれあい緑地少年野球場 ふれあい緑地庭球場 ふれあい緑地球技場	無料	500	1	762

※経費については3. 管理運営業務に係る経費の収支状況を参照

8. その他施設設置者が必要と認める事項

8-(1) 職員研修

下記のとおり、全施設にて計画に沿って研修を実施した。

●新規採用職員（オリエンテーション）

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
グリーンスポーツセンター	7/30	職務に関する説明、業務内容等に関する研修を責任者より実施した。	1名	1名	100%
ふれあい緑地庭球場 他 巡回施設	2/11		1名	1名	100%
グリーンスポーツセンター及び 豊中ローズ球場	3/11		1名	1名	100%

●人権研修

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
豊島公園野球場 多目的室	11/6	性的マイノリティをとりまく人権問題に関する講習を実施した。	18名	32名	56%
豊島公園野球場 多目的室	12/27	11/6の人権研修の未受講者を対象とした補講を実施した。	11名	14名	78%
ふれあい緑地庭球場 休憩所	1/11		3名	3名	100%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%

●個人情報研修

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
豊島公園野球場 多目的室	10/9	個人情報保護に関する研修を実施した。	17名	31名	55%
豊島公園野球場 多目的室	12/27	10/9の個人情報研修の未受講者を 対象とした補講を実施した。	12名	15名	80%
ふれあい緑地庭球場 休憩所	1/11		3名	3名	100%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%

●安全管理に関する研修

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
豊島公園野球場 大会議室	12/27	救急救命講習	28名	32名	87.5%
豊島公園野球場 大会議室	1/11	12/27の救急救命講習の未受講者を 対象とした補講を実施した。	4名	4名	100%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%

●防災訓練に関する安全管理研修

施設	日時	内容	参加者	対象者	出席率
豊島公園野球場 多目的室	7/1	消火訓練、通報訓練を実施 また、熱中症に対する講習を実施した。	31名	31名	100%
豊島公園野球場 多目的室	8/28	「災害に備える」に関する防災講習を 豊中市危機管理課により実施した。	20名	31名	65%
豊島公園野球場 多目的室	12/27	8/28の防災講習の未受講者を 対象とした補講を実施した。	9名	12名	75%
豊島公園野球場 多目的室	1/11		3名	3名	100%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%
豊島公園野球場 多目的室	12/27	消火・避難・通報訓練や震災に関する 講習や対応訓練を実施した。	28名	32名	87.5%
豊島公園野球場 多目的室	1/11	12/27の防災訓練の未受講者を 対象とした補講を実施した。	4名	4名	100.0%
豊島公園野球場	3/31		1名	1名	100%
合計			33名	33名	100%

※職員の異動等により、対象者数は異なる。

8- (2) アンケート実施及び接遇満足度結果

■実施期間

令和元年（2019年）10月 1 日（火）～11月10日（日）（※土日祝含む）

■配布枚数 各施設100枚 計11施設

（野球場）

・豊島公園野球場・大門公園野球場・千里北町公園野球場・ふれあい緑地少年野球場

（庭球場）

・豊島公園庭球場・千里東町公園庭球場・野畑庭球場

・ふれあい緑地庭球場・グリーンスポーツセンター庭球場

（グラウンド）

・ふれあい緑地球技場・ニノ切少年球技場

■回収枚数 全11施設 100枚回収 計1,100枚

■実施対象及び実施方法

施設利用者（市内・市外問わず）に対して均等に配布。

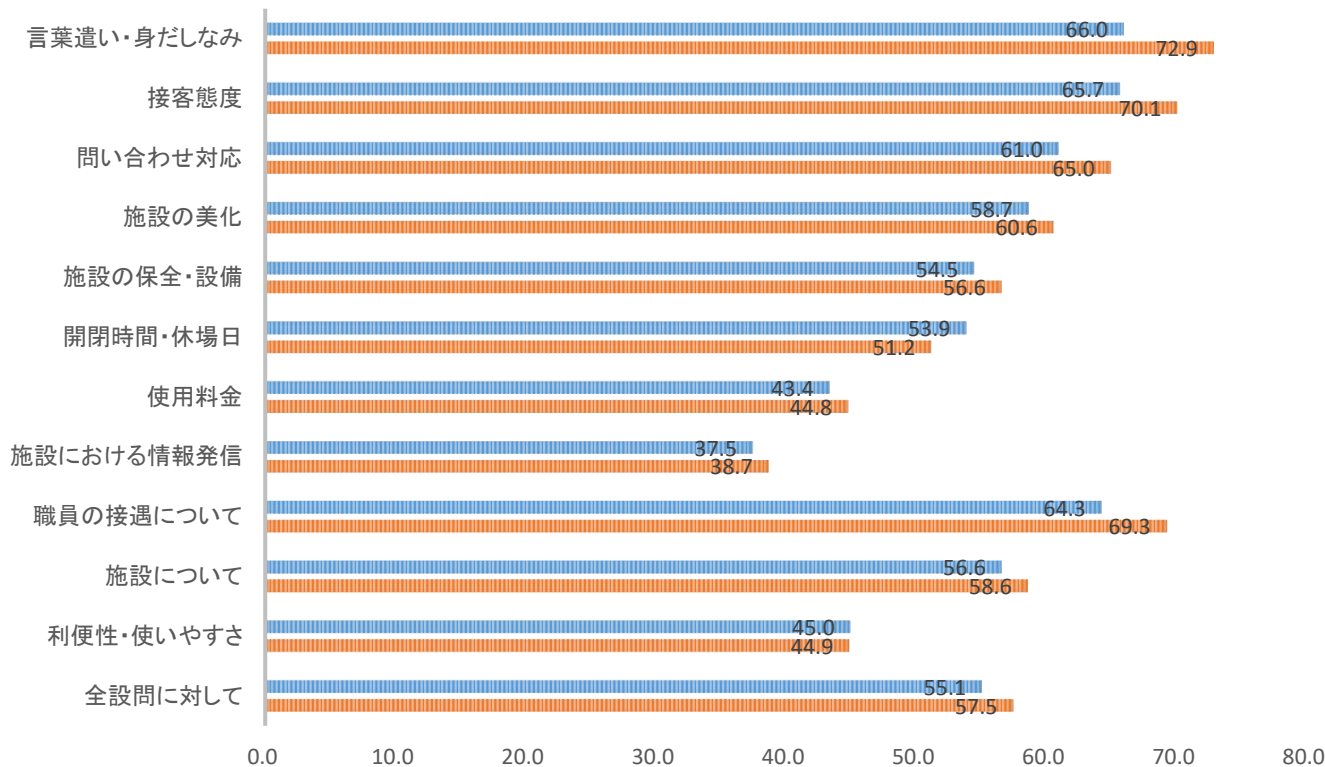
屋外体育施設 利用者アンケート 野球場・庭球場・グラウンド 集計結果

<総括>

指定管理者は、施設利用者の満足度を把握する方法として、「満足度指標」を目安にしている。
アンケート調査より「職員の接遇」についての満足度が、昨年度より5%の落ち込みがみられた。職員が常駐していない施設における満足度が低かったことから、当該施設利用者とのコミュニケーションを図る取り組みの1つとして、施設利用やイベントなどの情報案内掲示物を定期的に更新していくことで満足度の向上に努めたい。

満足度指標 とても満足 + 満足（％）

■ 令和元年度 ■ 平成30年度



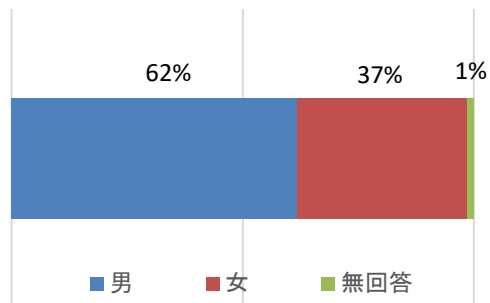
		全設問に対して	利便性・使いやすさ	施設について	職員の接遇について	施設における情報発信	使用料金	開閉時間・休場日	施設の保全・設備	施設の美化	問い合わせ対応	接客態度	言葉遣い・身だしなみ
前年比	無回答	0.0	▲ 0.3	0.3	0.0	0.3	▲ 0.2	▲ 0.9	0.2	0.3	▲ 0.1	0.0	0.2
	大いに不満	0.2	0.4	0.1	0.0	0.0	1.0	0.2	0.1	0.3	0.0	0.0	▲ 0.1
	やや不満	0.4	0.8	0.6	▲ 0.1	▲ 1.0	2.0	1.5	2.4	▲ 1.0	▲ 0.5	0.1	0.2
	普通	1.8	▲ 0.9	0.9	5.3	2.0	▲ 1.4	▲ 3.5	▲ 0.8	2.5	4.5	4.5	7.1
	満足	▲ 1.9	2.1	▲ 1.5	▲ 6.1	1.8	1.8	2.7	▲ 1.5	▲ 1.5	▲ 4.8	▲ 5.1	▲ 8.4
	とても満足	▲ 0.5	▲ 2.0	▲ 0.5	1.1	▲ 3.0	▲ 3.2	0.0	▲ 0.6	▲ 0.4	0.8	0.7	1.5

各質問項目 詳細について 【総括】

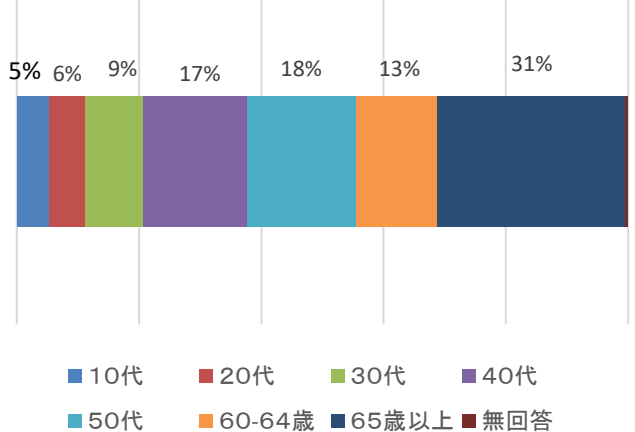
アンケート結果より、10代から30代の回答者が少ないことから、幅広い年代の方に利用していただくことが課題である。今後は親子参加型イベントの開催などに力を入れていき、30代以下の施設利用者数を増やす取り組みをしていきたい。

1. ご自身について

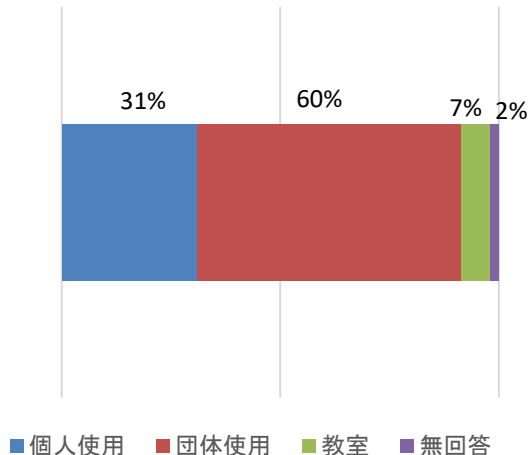
◆ 性別



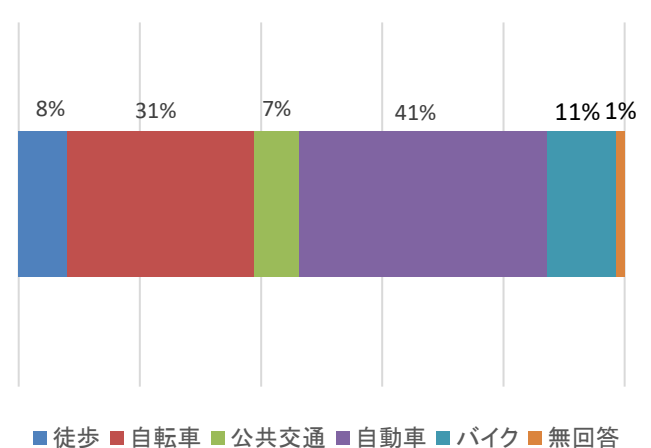
◆ 年齢



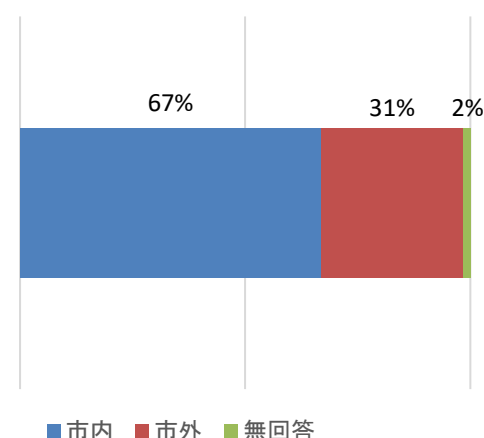
◆ 主な利用目的



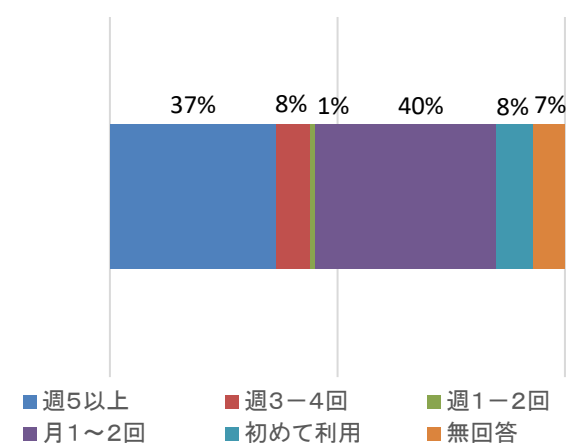
◆ 来場方法



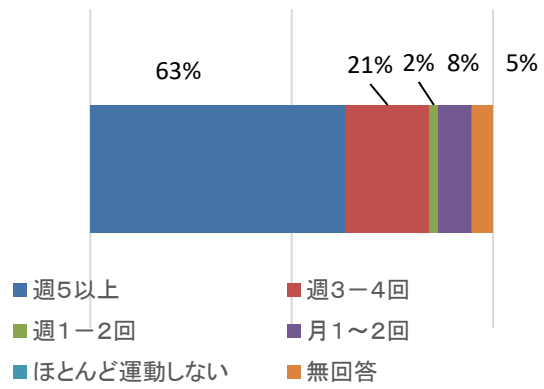
◆ お住まい



◆ 施設の利用頻度

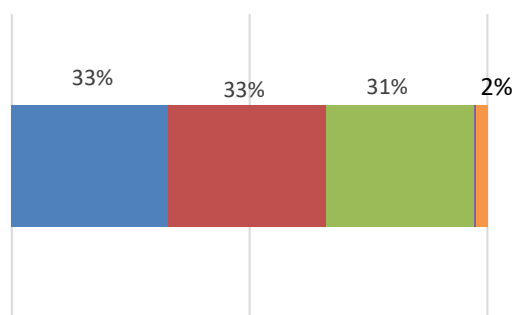


◆ 運動頻度



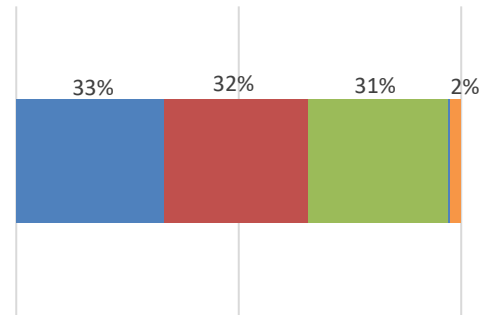
2. 接客・施設・利便性・使いやすさについて

◆1 職員の言葉遣い・身だしなみ



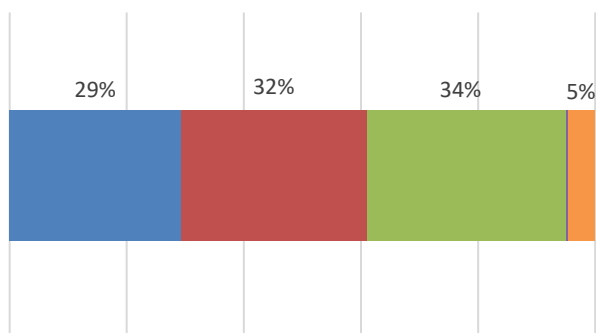
■とても満足 ■満足 ■普通
■やや不満 ■大いに不満 ■無回答

◆2 職員の接客態度



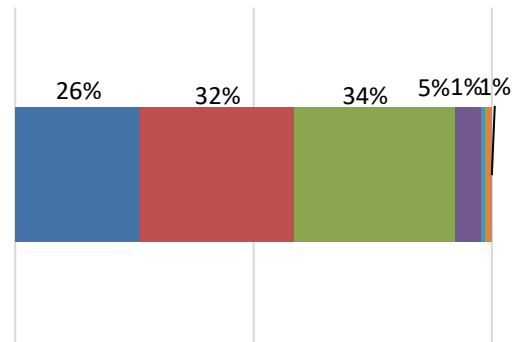
■とても満足 ■満足 ■普通
■やや不満 ■大いに不満 ■無回答

◆3 お問い合わせへの対応



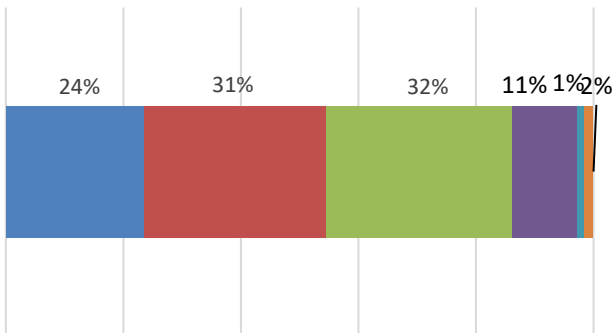
■とても満足 ■満足 ■普通
■やや不満 ■大いに不満 ■無回答

◆4 施設の清掃状況・清潔感



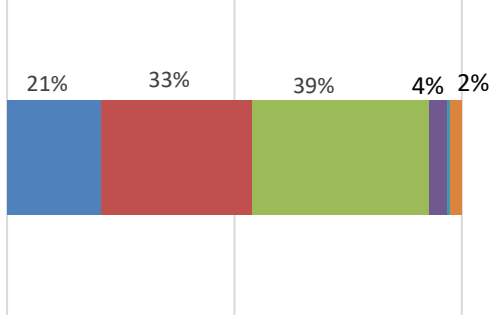
■とても満足 ■満足 ■普通
■やや不満 ■大いに不満 ■無回答

◆5 施設の状態(コンディション)・設備

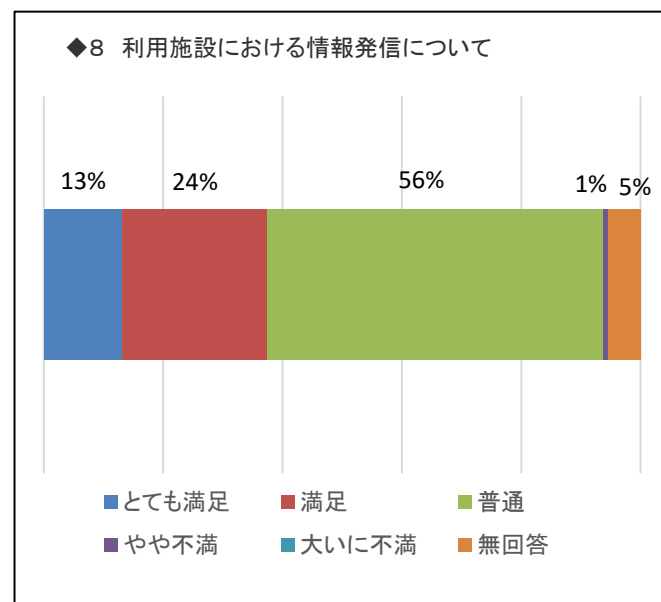
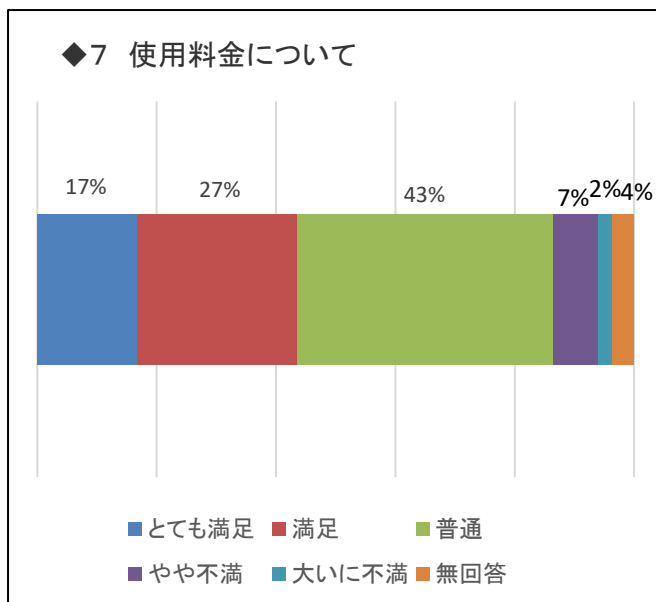


■とても満足 ■満足 ■普通
■やや不満 ■大いに不満 ■無回答

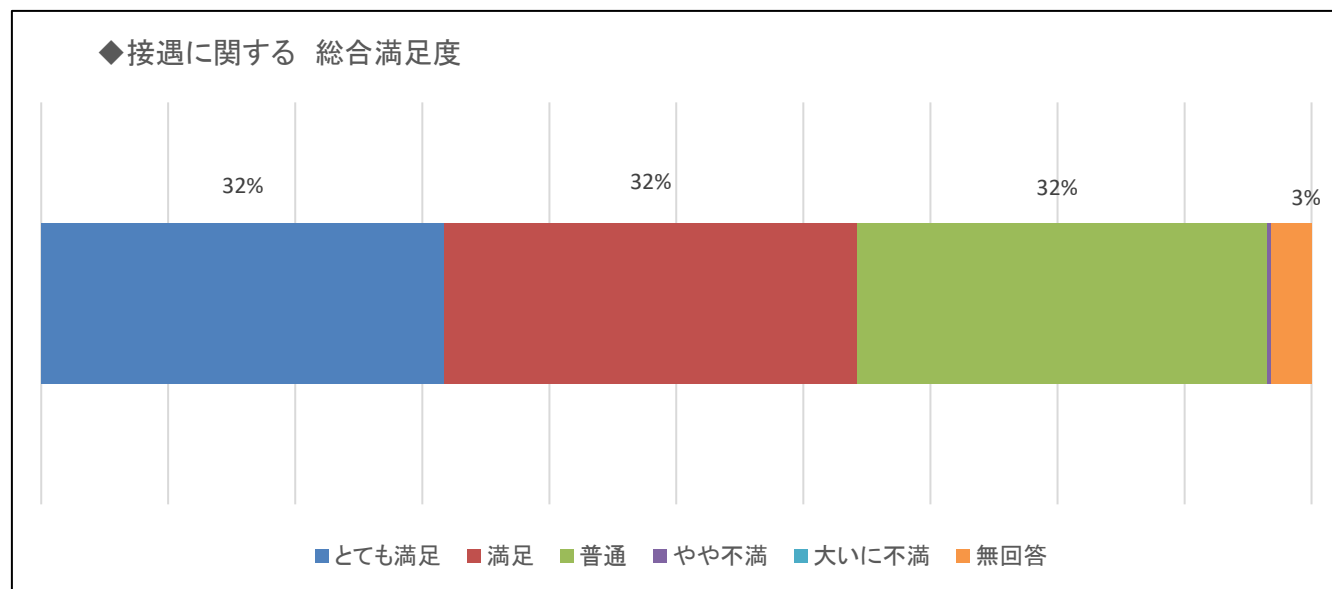
◆6 開場時間・閉場時間・休場日



■とても満足 ■満足 ■普通
■やや不満 ■大いに不満 ■無回答



3. 総合満足度



8－（３） 苦情の結果

苦情に関する取り組み

下表のとおり年間を通じて指定管理者の責めに帰する苦情件数が、月 1 件以内のため、利用者満足度苦情件数は最高評価サービス水準を達成しました。いただいた苦情に関しては同じことを繰り返さないようにしっかりと対策して再発防止に努めてまいります。

全体の苦情件数	指定管理者の責めに帰する 苦情件数	指定管理者の責めに帰さない 苦情件数
33 件	2 件	31 件