

民間競争入札実施事業

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務の実施状況について
(国立霞ヶ丘競技場 平成24年度から平成27年度)

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

日本スポーツ振興センター（以下「JSC」という。）のスポーツ施設の管理・運営業務（国立霞ヶ丘競技場）

(2) 業務委託期間

平成24年4月1日から平成29年3月31日まで

(3) 受託事業者

シミズオクトグループ国立霞ヶ丘競技場管理・運営業務共同企業体

〔代表者〕 株式会社シミズオクト

〔構成員〕 株式会社東京ドームスポーツ、大成有楽不動産株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（3者）から提出のあった提案書について審査した結果、評価基準を満たしていた者は2者であった。開札の結果、予定価格の範囲内で入札した者は2者あり、総合評価の結果、上記の事業者が落札者となった。

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

民間事業者は、スポーツ施設の円滑な管理・運営に資するため、業務仕様書及び入札時の企画書の内容に従って業務を履行すること。

イ 実績

平成24年から平成27年度において、仕様書及び企画提案内容に従った業務の円滑な遂行がなされ、高水準な施設・設備の円滑な運営に寄与した。

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備により、施設の重大な支障（停電、断水、空調停止など）が発生しないこと。（定量的な指標：0回）

イ 実績

平成24年度から平成27年度において、業務仕様書に示された業務内容を行わなかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等は発生しなかった。

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

トレーニングセンター、テニス場、体育館及び室内水泳場の利用者（標本数 各施設100人程度）に対し、各年度に2回（9月、2月）JSCが実施するアンケートによる満足度調査（各施設の受付窓口においてアンケート用紙を配布し、2週間程度の回収期間中に、回収箱に投函してもらう）において、JSCが指定する項目に対して、平均80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ること。

イ 実績

平成24年度から平成27年度におけるアンケートによる満足度調査（調査項目：受付スタッフの対応、施設の清掃、指導員の対応（トレーニングセンター）、電話受付時の対応（テニス場））の結果は、確保されるべき質を上回った。

平成25年度は室内水泳場の「施設の清掃」の項目において目標を下回った回があったため、作業手順及び清掃方法の見直しを行い、改善を図った。

なお、陸上競技場建替えに伴い、トレーニングセンター、体育館及び室内水泳場は平成26年3月をもって営業を終了したため、平成27年度以降はテニス場のみ実施している。※詳細については、別紙参照。

(2) 管理・運營業務の実施状況

民間事業者から提出された業務計画書に沿って実施された。主な管理・運營業務の実施状況は以下のとおり。

① 運營業務

ア 窓口・受付・巡回業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
水泳場	325	325	—	—
体育館	333	333	—	—
東・西テニス場	333	333	334	335
スポーツ博物館	323	323	34	—
事業課窓口	358	358	91	—
トレーニングセンター	333	333	—	—

※テニス場業務のうち西テニス場については、日本青年館新築工事等のため平成27年

3月1日をもって業務終了。以降は東テニス場のみ営業。

※東テニス場については、平成27年3月1日に西テニス場を閉鎖したことによる混雑が生じたため、協議のうえ以下の混雑緩和対策を講じた。

- ・土曜・日曜・祝日の営業時間を1.5時間延長
- ・定休日のある週に祝日がある場合には、定休日をなくし営業
- ・コート待ち利用者のために、ウェイティングボードを導入
- ・土曜・日曜・祝日でワンアド制（※）を導入
- ・10月前半及び2月後半時のコート利用時間を0.5時間延長
- ・年末年始（12月29日）の特別営業の実施

※ワンアド制とは、ワンアドバンテージの略。ゲーム中にデュースとなった場合、1回だけアドバンテージを設け、ゲームを決する方式のことである。

東テニス場は、週末の利用が大変混雑するため、利用者に本方式でのプレーにご協力いただき、混雑時の利用時間を厳守いただく方策として実施している。

イ 指導業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
トレーニングセンター	333	333	—	—

※陸上競技場の建替えに伴い、以下について右記の日付をもって業務を終了している。

- ①水泳場、体育館、トレーニングセンター : 平成26年3月31日
- ②スポーツ博物館 : 平成26年5月6日
- ③事業課窓口業務 : 平成26年6月30日

② 保守管理業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
園地整備業務	41	32	19	16
施設環境整備業務*	170	177	176	46
有料駐車場管理業務	299	299	—	—
駐車場管理業務	—	—	206	249
設備運転監視及び日常 保守点検業務	365	365	365	366
設備運転監視大会業務 *	228	269	159	126
設備保守点検業務	94	94	49	37

※ラグビー場有料駐車場は、平成26年5月31日をもって営業を終了したため、

有料駐車場業務は同日時で終了。

※平成26年6月1日からは、本部庁舎移転を控え、駐車場管理業務に変更

③ 警備業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
霞ヶ丘陸上・本部通常警備	365	365	91	—
霞ヶ丘陸上・本部夜間警備	365	365	91	—
ラグビー場内本部事務所日勤警備	—	—	182	241
ラグビー場内本部事務所当直警備	—	—	274	366
旧陸上競技場跡地警備巡回業務	—	—	—	97
新国立競技場廃道廃園警備	—	—	—	65
ラグビー場正門前・本部事務所玄関前警備	—	—	—	22
臨時警備 *	10	3	12	2

※平成26年6月にラグビー場敷地内に本部事務所が完成したため、新たに警備業務を追加

※新国立競技場整備に関連して、以下の業務を追加した。

- ア 旧陸上競技場土地の警備巡回業務（新規）（総価契約）
 - ・平成27年12月26日から平成28年12月31日まで
- イ 新国立競技場建設地の廃道・廃園に伴う警備業務（総価契約）
 - ・平成28年1月27日～平成28年5月31日まで
- ウ ラグビー場正門前・本部事務所玄関前警備業務（総価契約）
 - ・平成28年3月1日から平成28年5月31日まで

④ 清掃業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
日常清掃業務	333	334	334	334
定期清掃業務	113	113	69	51
大会清掃業務 【陸上スタンド】*	43	30	30	—

大会清掃業務 【ラグビースタンド】*	80	55	55	59
-----------------------	----	----	----	----

⑤ 環境衛生管理等業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
各種環境測定業務	31	31	16	16
受水槽、貯水槽、汚水 槽等清掃業務	6	6	8	8
害虫防駆除及び消毒作 業業務	12	12	12	12
空調用エアフィルター 定期清掃業務	2	2	2	2
体育館床用モップ交換 作業	52	52	—	—

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である。

※体育館床用モップ交換作業を新たに追加

3 民間事業者による創意工夫

(1) 外気負荷の低減による空調の省エネ

真夏や真冬は、外気と室内に大きな温度差が生じるため、エネルギー効率が悪くなる。外気導入量を増やすなど手動で調節することで、空調機の外気温度による負荷の軽減を図ることで、省エネルギー運転を実施した。

(2) 貯水槽清掃時の排水量の抑制

ラグビー場の貯水槽内部の清掃を業者が行う際、水位調整を行うなど作業を工夫しながら実施することで、通常清掃時よりも排水量を抑制することができた。

(3) 無料テニスクリニック（コーチによる技術指導）の実施

利用者感謝イベント、並びに利用者の技術向上の機会に寄与することを目的として受託者が無料イベントとして実施したもので、事前にイベントの告知を行ったところ多数の参加があり、参加者からは大変好評だった。

4 実施経費の状況（平成24年度から平成27年度）

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費（税抜）

区分	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
総価分	202,371,457円	200,451,083円	88,063,929円	91,930,766円
単価分	18,055,799円	20,027,716円	12,946,647円	7,136,416円

合計	220,427,256円	220,478,799円	101,010,576円	99,067,182円
----	--------------	--------------	--------------	-------------

※平成32（2019）年ラグビーワールドカップ開催決定により国立霞ヶ丘競技場の改修が検討され、それに伴う契約の変更が予定されていたが、その後平成32（2020）年東京オリンピック・パラリンピック開催決定によりメインスタジアムとして使用されることとなった。それに伴い、整備計画に基づいた国立霞ヶ丘競技場の解体が行われ、平成25年度より順次一部施設の営業が終了となったことから、経費の比較については当初の実施要項の内容で業務が遂行された平成24年度のみで行うこととする。

(2) 従来の実施に要した経費との比較

① 経費の変動要因

ア 従来（H19年）の契約からの対象業務範囲変更

競争性確保の観点から、専門性の高い芝生管理業務並びに一般廃棄物処理業務を除外した。

その他として、体育館床用モップ交換作業や室内水泳場で使用する次亜塩素酸ソーダの発注業務を本業務に組み入れた。

変更要因	金額の増減 (単位：円、税抜)
	H24年度
芝生管理業務	△16,900,000円
一般廃棄物処理業務	△2,422,760円
その他（体育館床用モップ交換作業等）	46,000円
次亜塩素酸ソーダ	600,000円
合計 ①	△18,676,760円

イ 変更契約

施設・設備の老朽化対策及び利便性・安全性の向上のための改修工事等の実施により、施設・設備等に変更が生じ、変更契約を行った。

変更要因	金額の増減 (単位：円、税抜)
	H24年度
東テニス場クラブハウス改修工事実施により清掃範囲の見直し、保守点検設備の変更	△80,100
合計 ②	△80,100

ウ 単価契約に係る補正

本施設では、施設の稼働状況や入場者数によって、業務量が大きく変化する業務（体育器具及び用具整理整頓作業等）や清掃業務などが含まれており、単価契約

としている。内訳は以下のとおり。

【単価契約に係る内訳及び業務量補正】

区 分	H19 年度 稼働日数	H24 年度 稼働日数	H24 年度 支払額	業務量調整 済額
陸上競技場	169日	185日	11,440,965 円	10,451,477 円
体育器具及び 用器具整頓業 務・グラウン ド整備業務			2,143,200 円	1,957,842 円
設 備 運 転 監 視・日常点検 業務・大会業 務(8:00~) (12:30~)			2,378,640 円	2,172,920 円
臨時警備業務			84,099 円	76,826 円
大会清掃業務			6,835,026 円	6,243,889 円
ラグビー場	82日	117日	5,497,634 円	3,853,042 円
体育器具及び 用器具整頓業 務・グラウン ド整備業務			205,200 円	143,815 円
設 備 運 転 監 視・日常点検 業務・大会業 務(8:00~) (12:30~)			279,840 円	196,127 円
大会清掃業務			5,012,594 円	3,513,100 円
テニス場	334日	333日	1,117,200 円	1,120,555 円
砂入り人工芝 整備業務			1,117,200 円	1,120,555 円
合 計			18,055,799 円	15,425,074 円

【業務量調整額】

※業務量調整済額 H24年支払額×(H19年度稼働日数/H24年度稼働日数)

※陸上競技場及びラグビー場は、大会開催時における業務に関する単価

※テニス場は、一般営業における業務に関する単価

② 平成19年度と補正後平成24年度の経費比較

区分	H19年度	H24年度
総価分	—	202,371,457円
補正ア	—	18,676,760円
補正イ	—	80,100円
単価分(補正ウ)	—	15,425,074円
合計	248,549,000円	236,553,391円

平成24年度経費について平成19年度の業務量にあわせて補正した場合においても約11,995千円(4.8%)の経費削減を達成したと評価できる。

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- 芝生管理業務等の専門性の高い業務について包括業務委託から除外したことは、競争性を確保し経費を削減する上で効果的だった。
- 事業実施における経費削減は重要であるが、一方でサービスの質を保つことは大切であり、両者のバランスを取りながら実施することが必要。

6 総評

サービスの質については、実施要項に定める水準を確保しているほか、外気負荷の低減による空調の省エネや無料テニスクリニック(コーチによる技術指導)等を実施するなど、民間の創意工夫による改善もなされており、アンケート調査による利用者の満足度の結果も良好であったことから、事業全体の評価としては、全般的に円滑な業務遂行が行われたと評価できる。

経費については、民間競争入札導入前の従前事業と比べ、コスト削減を達成していると評価できる。

7 今後の事業

(1) 本事業における全体の実施状況は以下の通りである。

- ① 実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った実績はない。
- ② 当センターにおいて、外部有識者(地方公共団体監査委員、民間企業監査役)を含む独立行政法人日本スポーツ振興センター民間競争入札評価委員会を設置し、毎年

度、実施状況についてチェックを受けている。

- ③ 本事業の開札において応札者は2者（第1期目は1者）あり、競争性が確保されている。
 - ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成している。
 - ⑤ 従来経費と実施経費とを比較した結果、約11,995千円、4.8%を削減し節減効果を上げている。
- (2) 前述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当センターの責任において行うこととしたい。
- (3) 今後は、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた準備・利用等により、当該業務内容の大幅な変更が想定されることから、現在営業している施設においても柔軟な対応が求められる。さらに、新国立競技場の大会終了後の運営方法については、文部科学省を中心としたワーキングチームにおいて検討されており、その結論を踏まえて適切に対応していく必要がある。

別紙 アンケートによる満足度調査

平成24年度

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（トレーニングセンター、テニスコート、体育館及び室内水泳場）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

(1)実施時期：平成24年9月1日（土）～ 9月30日（日）

(2)回収率：57.9%（回答数：434枚/配付数：750枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成25年2月1日（水）～ 2月28日（木）

(2)回収率：54.4%（回答数：408枚/配付数：750枚）

区分	回答数	第1回					満足・やや満足の割合	回答数	第2回					満足・やや満足の割合	回答数	年間平均					満足・やや満足の割合
		満足度							満足度							満足度					
		満足	やや満足	やや不満	不満				満足	やや満足	やや不満	不満				満足	やや満足	やや不満	不満		
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																					
トレセン	人数	109人	86人	21人	1人	1人	107人	104人	79人	24人	1人	0人	103人	213人	165人	45人	2人	1人	210人		
	率	-	78.9%	19.3%	0.9%	0.9%	98.2%	-	76.0%	23.1%	1.0%	0.0%	99.0%	-	77.5%	21.1%	0.9%	0.5%	98.6%		
テニスコート	人数	117人	94人	20人	3人	0人	114人	98人	72人	22人	3人	1人	94人	215人	166人	42人	6人	1人	208人		
	率	-	80.3%	17.1%	2.6%	0.0%	97.4%	-	73.5%	22.4%	3.1%	1.0%	95.9%	-	77.2%	19.5%	2.8%	0.5%	96.7%		
体育館	人数	102人	85人	13人	1人	3人	98人	99人	77人	21人	1人	0人	98人	201人	162人	34人	2人	3人	196人		
	率	-	83.3%	12.7%	1.0%	2.9%	96.1%	-	77.8%	21.2%	1.0%	0.0%	99.0%	-	80.6%	16.9%	1.0%	1.5%	97.5%		
室内水泳場	人数	98人	66人	26人	2人	4人	92人	100人	75人	24人	0人	1人	99人	198人	141人	50人	2人	5人	191人		
	率	-	67.3%	26.5%	2.0%	4.1%	93.9%	-	75.0%	24.0%	0.0%	1.0%	99.0%	-	71.2%	25.3%	1.0%	2.5%	96.5%		
合計	人数	426人	331人	80人	7人	8人	411人	401人	303人	91人	5人	2人	394人	827人	634人	171人	12人	10人	805人		
	率	-	77.7%	18.8%	1.6%	1.9%	96.5%	-	75.6%	22.7%	1.2%	0.5%	98.3%	-	76.7%	20.7%	1.5%	1.2%	97.3%		
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																					
トレセン	人数	109人	56人	39人	11人	3人	95人	102人	41人	44人	10人	7人	85人	211人	97人	83人	21人	10人	180人		
	率	-	51.4%	35.8%	10.1%	2.8%	87.2%	-	40.2%	43.1%	9.8%	6.9%	83.3%	-	46.0%	39.3%	10.0%	4.7%	85.3%		
テニスコート	人数	117人	50人	50人	14人	3人	100人	99人	34人	55人	8人	2人	89人	216人	84人	105人	22人	5人	189人		
	率	-	42.7%	42.7%	12.0%	2.6%	85.5%	-	34.3%	55.6%	8.1%	2.0%	89.9%	-	38.9%	48.6%	10.2%	2.3%	87.5%		
体育館	人数	102人	54人	37人	9人	2人	91人	99人	54人	43人	2人	0人	97人	201人	108人	80人	11人	2人	188人		
	率	-	52.9%	36.3%	8.8%	2.0%	89.2%	-	54.5%	43.4%	2.0%	0.0%	98.0%	-	53.7%	39.8%	5.5%	1.0%	93.5%		
室内水泳場	人数	98人	32人	45人	16人	5人	77人	101人	44人	43人	11人	3人	87人	199人	76人	88人	27人	8人	164人		
	率	-	32.7%	45.9%	16.3%	5.1%	78.6%	-	43.6%	42.6%	10.9%	3.0%	86.1%	-	38.2%	44.2%	13.6%	4.0%	82.4%		
合計	人数	426人	192人	171人	50人	13人	363人	401人	173人	185人	31人	12人	358人	827人	365人	356人	81人	25人	721人		
	率	-	45.1%	40.1%	11.7%	3.1%	85.2%	-	43.1%	46.1%	7.7%	3.0%	89.3%	-	44.1%	43.0%	9.8%	3.0%	87.2%		
【設問3】指導員の対応はいかがですか？（トレーニングセンター利用者のみ）																					
指導員の対応	人数	102人	59人	25人	10人	8人	84人	103人	42人	56人	3人	2人	98人	205人	101人	81人	13人	10人	182人		
	率	-	57.8%	24.5%	9.8%	7.8%	82.4%	-	40.8%	54.4%	2.9%	1.9%	95.1%	-	49.3%	39.5%	6.3%	4.9%	88.8%		
【設問4】教室は充実していますか？（トレーニングセンター利用者のみ）																					
教室の充実	人数	91人	46人	36人	5人	4人	82人	99人	38人	49人	11人	1人	87人	190人	84人	85人	16人	5人	169人		
	率	-	50.5%	39.6%	5.5%	4.4%	90.1%	-	38.4%	49.5%	11.1%	1.0%	87.9%	-	44.2%	44.7%	8.4%	2.6%	88.9%		
【設問5】電話予約時の電話対応はいかがですか？（東・西テニスコート利用者のみ）																					
電話対応（予約時）	人数	92人	60人	31人	0人	1人	91人	77人	46人	29人	2人	0人	75人	169人	106人	60人	2人	1人	166人		
	率	-	65.2%	33.7%	0.0%	1.1%	98.9%	-	59.7%	37.7%	2.6%	0.0%	97.4%	-	62.7%	35.5%	1.2%	0.6%	98.2%		

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成25年度

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（トレーニングセンター、テニス場、体育館及び室内水泳場）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

(1)実施時期：平成25年9月13日（金）～10月31日（金）

(2)回収率：62.0%（回答数：496枚/配付数：800枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成26年2月17日（月）～平成26年3月20日（木）

(2)回収率：58.4%（回答数：438枚/配付数：750枚）

区分	回答数	第1回					満足・やや満足の割合	回答数	第2回					満足・やや満足の割合	回答数	年間平均					満足・やや満足の割合
		満足度							満足度							満足度					
		満足	やや満足	やや不満	不満				満足	やや満足	やや不満	不満				満足	やや満足	やや不満	不満		
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																					
トレセン	人数	80人	57人	19人	4人	0人	76人	19人	15人	4人	0人	0人	19人	99人	72人	23人	4人	0人	95人		
	率	-	71.3%	23.8%	5.0%	0.0%	95.0%	-	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	100.0%	-	72.7%	23.2%	4.0%	0.0%	96.0%		
テニス場	人数	173人	129人	43人	1人	0人	172人	68人	52人	13人	3人	0人	65人	241人	181人	56人	4人	0人	237人		
	率	-	74.6%	24.9%	0.6%	0.0%	99.4%	-	76.5%	19.1%	4.4%	0.0%	95.6%	-	75.1%	23.2%	1.7%	0.0%	98.3%		
体育館	人数	135人	112人	16人	3人	4人	128人	71人	66人	4人	1人	0人	70人	206人	178人	20人	4人	4人	198人		
	率	-	83.0%	11.9%	2.2%	3.0%	94.8%	-	93.0%	5.6%	1.4%	0.0%	98.6%	-	86.4%	9.7%	1.9%	1.9%	96.1%		
室内水泳場	人数	100人	75人	24人	0人	1人	99人	55人	32人	17人	5人	1人	49人	155人	107人	41人	5人	2人	148人		
	率	-	75.0%	24.0%	0.0%	1.0%	99.0%	-	58.2%	30.9%	9.1%	1.8%	89.1%	-	69.0%	26.5%	3.2%	1.3%	95.5%		
合計	人数	488人	373人	102人	8人	5人	475人	213人	165人	38人	9人	1人	203人	701人	538人	140人	17人	6人	678人		
	率	-	76.4%	20.9%	平成25年4月	1.0%	97.3%	-	77.5%	17.8%	4.2%	0.5%	95.3%	-	76.7%	20.0%	2.4%	0.9%	96.7%		
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																					
トレセン	人数	79人	37人	30人	10人	2人	67人	18人	14人	4人	0人	0人	18人	97人	51人	34人	10人	2人	85人		
	率	-	46.8%	38.0%	12.7%	2.5%	84.8%	-	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%	-	52.6%	35.1%	10.3%	2.1%	87.6%		
テニス場	人数	170人	68人	83人	16人	3人	151人	68人	34人	28人	6人	0人	62人	238人	102人	111人	22人	3人	213人		
	率	-	40.0%	48.8%	9.4%	1.8%	88.8%	-	50.0%	41.2%	8.8%	0.0%	91.2%	-	42.9%	46.6%	9.2%	1.3%	89.5%		
体育館	人数	135人	89人	27人	10人	9人	116人	71人	55人	14人	2人	0人	69人	206人	144人	41人	12人	9人	185人		
	率	-	65.9%	20.0%	7.4%	6.7%	85.9%	-	77.5%	19.7%	2.8%	0.0%	97.2%	-	69.9%	19.9%	5.8%	4.4%	89.8%		
室内水泳場	人数	101人	44人	43人	11人	3人	87人	55人	16人	20人	14人	5人	36人	156人	60人	63人	25人	8人	123人		
	率	-	43.6%	42.6%	10.9%	3.0%	86.1%	-	29.1%	36.4%	25.5%	9.1%	65.5%	-	38.5%	40.4%	16.0%	5.1%	78.8%		
合計	人数	485人	238人	183人	47人	17人	421人	212人	119人	66人	22人	5人	185人	697人	357人	249人	69人	22人	606人		
	率	-	49.1%	37.7%	9.7%	3.5%	86.8%	-	56.1%	31.1%	10.4%	2.4%	87.3%	-	51.2%	35.7%	9.9%	3.2%	86.9%		
【設問3】指導員の対応はいかがですか？（トレーニングセンター利用者のみ）																					
指導員の対応	人数	78人	37人	26人	10人	5人	63人	19人	13人	6人	0人	0人	19人	97人	50人	32人	10人	5人	82人		
	率	-	47.4%	33.3%	12.8%	6.4%	80.8%	-	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	100.0%	-	51.5%	33.0%	10.3%	5.2%	84.5%		
【設問4】教室は充実していますか？（トレーニングセンター利用者のみ）																					
教室の充実	人数	77人	37人	25人	11人	4人	62人	19人	11人	5人	3人	0人	16人	96人	48人	30人	14人	4人	78人		
	率	-	48.1%	32.5%	14.3%	5.2%	80.5%	-	57.9%	26.3%	15.8%	0.0%	84.2%	-	50.0%	31.3%	14.6%	4.2%	81.3%		
【設問5】電話予約時の電話対応はいかがですか？（東・西テニス場利用者のみ）																					
電話応対（予約時）	人数	142人	87人	53人	2人	0人	140人	58人	40人	16人	2人	0人	56人	200人	127人	69人	4人	0人	196人		
	率	-	61.3%	37.3%	1.4%	0.0%	98.6%	-	69.0%	27.6%	3.4%	0.0%	96.6%	-	63.5%	34.5%	2.0%	0.0%	98.0%		

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成26年度

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（テニス場）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

(1)実施時期：平成26年9月11日（月）～9月30日（火）

(2)回収率：40.7%（回答数:105枚/配付数:258枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成27年2月1日（日）～平成27年2月28日（土）

(2)回収率：40.5%（回答数:106枚/配付数:262枚）

区分	第1回							第2回					年間平均						
	回答数	満足度				満足・やや満足 の割合	回答数	満足度				満足・やや満足 の割合	回答数	満足度				満足・やや満足 の割合	
		満足	やや満足	やや不満	不満			満足	やや満足	やや不満	不満			満足	やや満足	やや不満	不満		
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
トレセン	人数	0人				0人	0人					0人	0人						0人
	率	-				-	-					-	-						-
テニス場	人数	105人	79人	23人	2人	1人	102人	105人	74人	28人	3人	0人	102人	210人	153人	51人	5人	1人	204人
	率	-	75.2%	21.9%	1.9%	1.0%	97.1%	-	70.5%	26.7%	2.9%	0.0%	97.1%	-	72.9%	24.3%	2.4%	0.5%	97.1%
体育館	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
室内水泳場	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
合計	人数	105人	79人	23人	2人	1人	102人	105人	74人	28人	3人	0人	102人	210人	153人	51人	5人	1人	204人
	率	-	75.2%	21.9%	1.9%	1.0%	97.1%	-	70.5%	26.7%	2.9%	0.0%	97.1%	-	72.9%	24.3%	2.4%	0.5%	97.1%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
トレセン	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
テニス場	人数	105人	37人	51人	14人	3人	88人	104人	41人	49人	12人	2人	90人	209人	78人	100人	26人	5人	178人
	率	-	35.2%	48.6%	13.3%	2.9%	83.8%	-	39.4%	47.1%	11.5%	1.9%	86.5%	-	37.3%	47.8%	12.4%	2.4%	85.2%
体育館	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
室内水泳場	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
合計	人数	105人	37人	51人	14人	3人	88人	104人	41人	49人	12人	2人	90人	209人	78人	100人	26人	5人	178人
	率	-	35.2%	48.6%	13.3%	2.9%	83.8%	-	39.4%	47.1%	11.5%	1.9%	86.5%	-	37.3%	47.8%	12.4%	2.4%	85.2%
【設問3】指導員の対応はいかがですか？（トレーニングセンター利用者のみ）																			
指導員の対応	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
【設問4】教室は充実していますか？（トレーニングセンター利用者のみ）																			
教室の充実	人数	0人					0人	0人					0人	0人					0人
	率	-					-	-					-	-					-
【設問5】電話予約時の電話対応はいかがですか？（東・西テニス場利用者のみ）																			
電話応対（予約時）	人数	83人	52人	26人	4人	1人	78人	90人	61人	26人	3人	0人	87人	173人	113人	52人	7人	1人	165人
	率	-	62.7%	31.3%	4.8%	1.2%	94.0%	-	67.8%	28.9%	3.3%	0.0%	96.7%	-	65.3%	30.1%	4.0%	0.6%	95.4%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

【備考】第2回調査で各施設の標本数が少ないのは、国立競技場の改築を控え、平成26年3月末で各施設（テニス場の一部を除く）の休業が決定していたことが影響していると思われる。

平成27年度

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（テニス場）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

(1)実施時期：平成27年9月1日（火）～10月6日（火）

(2)回収率：40.4%（回答数：101枚/配付数：250枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成28年2月1日（月）～平成28年2月29日（月）

(2)回収率：41.9%（回答数：109枚/配付数：260枚）

区分	第1回							第2回					年間平均						
	回答数	満足度				満足・やや満足の割合	回答数	満足度				満足・やや満足の割合	回答数	満足度				満足・やや満足の割合	
		満足	やや満足	やや不満	不満			満足	やや満足	やや不満	不満			満足	やや満足	やや不満	不満		
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
トレセン	人数	0人				0人	0人					0人	0人						0人
	率	-				-	-					-	-						-
テニス場	人数	101人	75人	25人	1人	0人	100人	108人	71人	33人	2人	2人	104人	209人	146人	58人	3人	2人	204人
	率	-	74.3%	24.8%	1.0%	0.0%	99.0%	-	65.7%	30.6%	1.9%	1.9%	96.3%	-	69.9%	27.8%	1.4%	1.0%	97.6%
体育館	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
室内水泳場	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
合計	人数	101人	75人	25人	1人	0人	100人	108人	71人	33人	2人	2人	104人	209人	146人	58人	3人	2人	204人
	率	-	74.3%	24.8%	1.0%	0.0%	99.0%	-	65.7%	30.6%	1.9%	1.9%	96.3%	-	69.9%	27.8%	1.4%	1.0%	97.6%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
トレセン	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
テニス場	人数	101人	46人	43人	11人	1人	89人	107人	46人	46人	12人	3人	92人	208人	92人	89人	23人	4人	181人
	率	-	45.5%	42.6%	10.9%	1.0%	88.1%	-	43.0%	43.0%	11.2%	2.8%	86.0%	-	44.2%	42.8%	11.1%	1.9%	87.0%
体育館	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
室内水泳場	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
合計	人数	101人	46人	43人	11人	1人	89人	107人	46人	46人	12人	3人	92人	208人	92人	89人	23人	4人	181人
	率	-	45.5%	42.6%	10.9%	1.0%	88.1%	-	43.0%	43.0%	11.2%	2.8%	86.0%	-	44.2%	42.8%	11.1%	1.9%	87.0%
【設問3】指導員の対応はいかがですか？（トレーニングセンター利用者のみ）																			
指導員の対応	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
【設問4】教室は充実していますか？（トレーニングセンター利用者のみ）																			
教室の充実	人数	0人				0人	0人						0人	0人					0人
	率	-				-	-						-	-					-
【設問5】電話予約時の電話対応はいかがですか？（東・西テニス場利用者のみ）																			
電話応対（予約時）	人数	82人	54人	26人	2人	0人	80人	82人	50人	29人	1人	2人	79人	164人	104人	55人	3人	2人	159人
	率	-	65.9%	31.7%	2.4%	0.0%	97.6%	-	61.0%	35.4%	1.2%	2.4%	96.3%	-	63.4%	33.5%	1.8%	1.2%	97.0%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。