新林公園ほか１１公園指定管理事業

平成27年度湘南台公園

テニスコート利用者アンケート調査

結　果　報　告　書

指定管理者　（公財）藤沢市まちづくり協会・藤沢市緑化事業協同組合グループ

湘南台公園利用者アンケート調査結果目次（全32ページ）

1　調査の目的　　1ページ

2　調査場所　・　調査対象　　1ページ

3　サンプル数　　1ページ

4　調査方法　　1ページ

5　調査期間　　1ページ

6　調査項目と結果　　1ページ～2ページ

7　アンケート調査表　　2ページ

8　結果分析　　3ページ～32ページ

設問①　性別・お住まい・年齢　3ページ～4ページ

設問②　来場方法について　　5ページ～6ページ

設問③　テニスコートの利用について　　7ページ～16ページ

（1）予約方法について　　7ページ～8ページ

（2）利用料金について　　9ページ～10ページ

（3）利用料金の支払いと還付方法について　11ページ～12ページ

（4）コート利用時間について　　13ページ～14ページ

（5）現地受付の対応について　　15ページ～16ページ

設問④　テニスコートの整備状況について　　17ページ～18ページ

設問⑤　テニスコート利用の総合的な満足度について 19ページ～20ページ

設問⑥　公園の管理について　21ページ～28ページ

（1）植物管理について　　21ページ～22ページ

（2）遊具の管理について　　23ページ～24ページ

（3）トイレの管理について　　25ページ～26ページ

（4）公園管理全般について　　27ページ～28ページ

影響度の分析　　29ページ～31ページ

設問⑦　湘南台公園についての意見・要望と指定管理者の対応・考え方　32ページ

湘南台公園テニスコート利用者アンケート調査結果

1【調査の目的】
　テニスコートの利用者を対象にCS調査（顧客満足度調査）を行うことにより、利用の実態と意見・要望・問題点を把握し、利用者のニーズを反映させたより良い管理運営の実現に努め、市民サービスの向上と施設の効用を高めることを目的として行った。

2【調査場所・調査対象】　湘南台公園テニスコート利用者

3【サンプル数】205件

4【調査方法】
　テニスコート管理人が直接利用者にアンケート用紙を渡して調査協力を依頼し、回収ポストに投函してもらった。

5【調査期間】　平成２８年1月～３月

6【調査項目と結果】

① 性別・お住まい・年齢
男性51.7%　女性32.2%　無回答16.1%
藤沢市内50.7%　藤沢市外12.7%　無回答36.6%
１０代（8.8%）２０代（7.3%）３０代（5.4%）４０代（21.0%）５０代（22.4%）６０代以上（27.8%）
無回答（7.3%）

② 来場方法
徒歩16.1%　自転車・バイク29.3%　車33.7%　電車・バス15.6%　無回答　5.4%

③ テニスコート利用についての満足度　※各項目５点満点で評価
1）予約方法　696点／905点満点　76.91%　【評価】Ｂ（ほぼ満足）
（前年度　74.35%　Ｂ評価）→
2）利用料金　759点／940点満点　84.29%　【評価】Ａ（満足）
（前年度　80.74%　Ｂ評価）→
3）料金の支払い・還付　600点／905点満点　66.45%　【評価】Ｂ（ほぼ満足）
（前年度　66.30%　Ｂ評価）→
4）利用時間　775点／935点満点　78.87%　【評価】Ｂ（ほぼ満足）
（前年度　82.89%　Ａ評価）↓
5）現地受付の対応　771点／920点満点　84.71%　【評価】Ａ（満足）
（前年度　83.80%　Ａ評価）→

④ テニスコートの整備状況についての満足度　※各項目５点満点で評価
843点／985点満点　85.58%　【評価】Ａ（満足）
（前年度　84.82%　Ａ評価）→

⑤ テニスコート利用の総合的な満足度　※各項目５点満点で評価
796点／990点満点　80.40%　【評価】Ａ（満足）
（前年度　79.58%　Ｂ評価）↑

⑥ テニスコート以外の公園部分についての満足度　※各項目５点満点で評価
1）植物管理　765点／940点満点　81.38%　【評価】Ａ（満足）
（前年度　80.76%　Ａ評価）→
2）遊具の管理　730点／925点満点　78.92%　【評価】Ｂ（ほぼ満足）
（前年度　79.10%　Ｂ評価）→
3）トイレの管理　610点／935点満点　65.24%　【評価】Ｂ（ほぼ満足）
（前年度　65.65%　Ｂ評価）→
4）公園管理全般　726点／940点満点　77.23%　【評価】Ｂ（ほぼ満足）
（前年度　76.72%　Ｂ評価）→

評価基準

評価対象率	評価	満足度レベル
80%～100%	A	満　足（高い満足度レベル）
60%～79.99%	B	ほぼ満足（通常の満足度レベル）
40%～59.99%	C	普　通（低い満足度レベル）
20%～39.99%	D	やや不満（不満足度レベル）
0%～19.99%	E	不満足（早急な改善を要するレベル）

⑦ 自由回答　　湘南台公園についての意見・要望

分　類	件数	率	項目数	主な意見・要望
施設の設置や改修	21	20.6%	8	更衣室がほしい　等
予約・支払い・受付	15	14.7%	4	支払いを現地で可能にしてほしい　等
利用料金	1	1.0%	1	低料金で使用でき助かる
コート利用時間	8	7.8%	3	コートの利用時間を早めてほしい　等
コート利用	9	8.8%	5	コートが滑りやすい　等
隣接駐車場	17	16.7%	2	東側駐車場の割引があってほしい等
コート以外の公園管理	19	18.6%	7	トイレが汚い等
その他	12	11.8%	5	いい公園　等
合　計	102	100.0%	35	

7【アンケート調査表】

調査：平成28年1月～

湘南台公園テニスコートをご利用いただきありがとうございます。
今後、施設をより一層充実させるため、皆様方のご意見を参考にさせていただきたいと考えております。つきましては、下記アンケートにご記入いただき、現地回収ポストに投函していただきますよう、よろしくお願いいたします。※お一人様一枚でお願いいたします。

【アンケート】（該当する□の中にチェックを入れてください）

①性別・お住まい・年齢を教えてください。
□男性　□女性　□藤沢市内　□藤沢市外
□10代　□20代　□30代　□40代　□50代　□60代以上

②ご自宅からどうやってこられたか教えてください。
□徒歩　□自転車・バイク　□車（乗り合い含む）　□電車・バス

③テニスコートのご利用（予約・利用料金・受付等）についての満足度を教えてください。
満足 ←→ 不満
1)予約方法について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
2)利用料金について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
3)利用料金の支払い・還付方法について
□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
4)コート利用時間について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
5)現地受付の対応について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点

④テニスコートの整備状況についての満足度を教えてください。
良く整備されている（満足）←→ 整備不足（不満）
□5点　□4点　□3点　□2点　□1点

⑤テニスコートご利用の総合的な満足度を教えてください。
満足 ←→ 不満
□5点　□4点　□3点　□2点　□1点

⑥テニスコート以外の公園部分についての満足度を教えてください。
良く管理されている（満足）←→ 管理不足（不満）
1)植物管理について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
2)遊具の管理について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
3)トイレの管理について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点
4)公園管理全般について　□5点　□4点　□3点　□2点　□1点

⑦湘南台公園についてご意見ご要望がございましたらお書きください。

以上です。アンケートにご協力ありがとうございました。

お問い合わせ　（公財）藤沢市まちづくり協会
公園管理担当　０４６６－４６－７７８８

湘南台公園ホームページのＱＲコード

【設問①　性別　　お住まい】結果分析

8【結果分析】　サンプル数205件

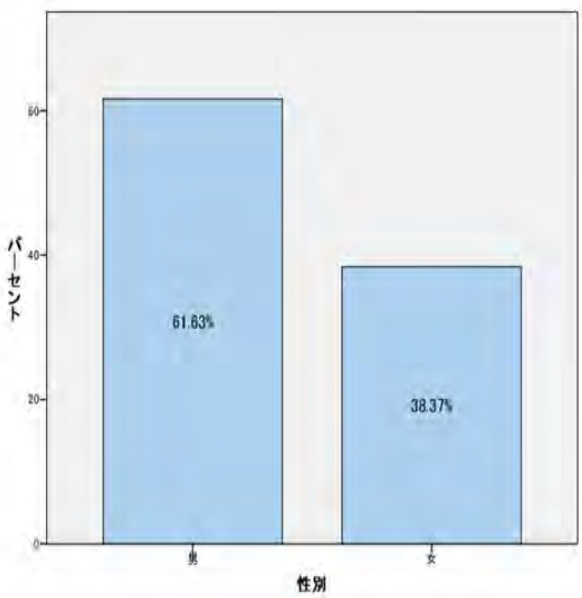
設問① 性別・お住まい・年齢

【性別】結果分析　　サンプル数205件の内、有効回答数172件

男性61.6%（106件）　女性38.4%（66件）

男性の利用者が女性の利用者より2割ほど多い結果となっている。もっとも、有意差とまではいうことができず、概ね男女問わず広く利用されているものと考えられる。

	件数	率	有効率
男	106	51.7%	61.6%
女	66	32.2%	38.4%
計	**172**	83.9%	100.0%
無回答	33	16.1%	
合　計	205	100.0%	



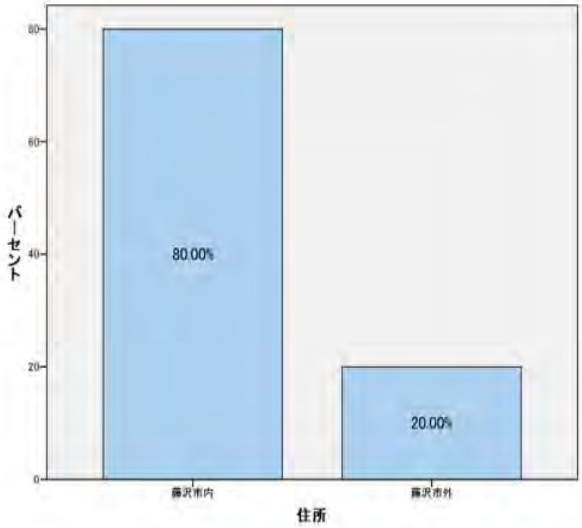
【お住まい】結果分析　　サンプル数205件の内、有効回答数130件

藤沢市内80.0%（104件）　藤沢市外20.0%（26件）

有効回答数で見ると市内在住の方が80.0%と大半を占めている。

もっとも、全体でみると無回答の方が36.6%とかなり多い項目であり、仮に無回答を市外の方によるものと想定した場合には、市外12.7%と合わせると49.3%となり、最大で5割弱いることも想定される。

	件数	率	有効率
藤沢市内	104	50.7%	80.0%
藤沢市外	26	12.7%	20.0%
計	**130**	63.4%	100.0%
無回答	75	36.6%	
合　計	205	100.0%	



【設問①　年齢】結果分析

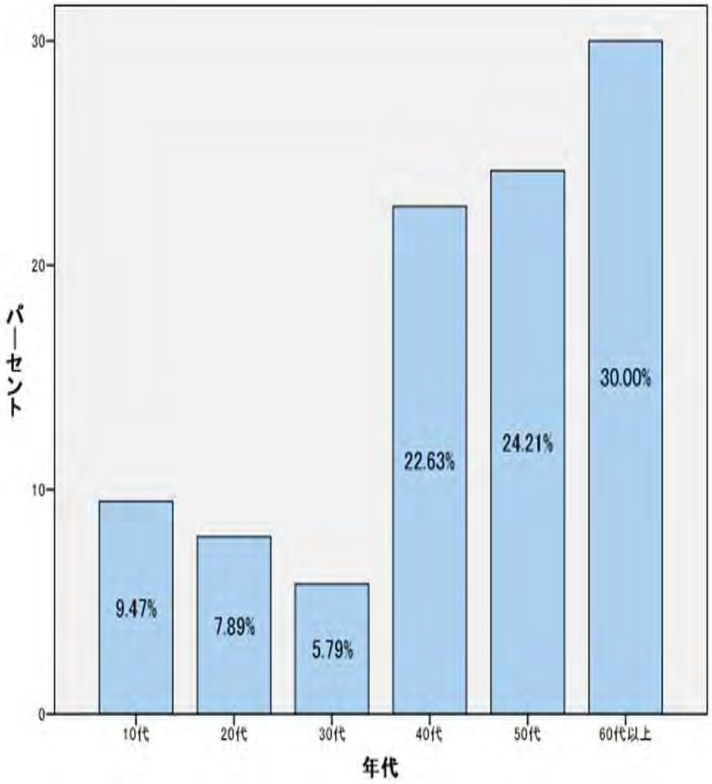
【年齢】結果分析　　サンプル数205件の内、有効回答数190件

１０代（9.5%）　２０代（7.9%）　３０代（5.8%）　４０代（22.6%）　５０代（24.2%）　６０代以上（30.0%）

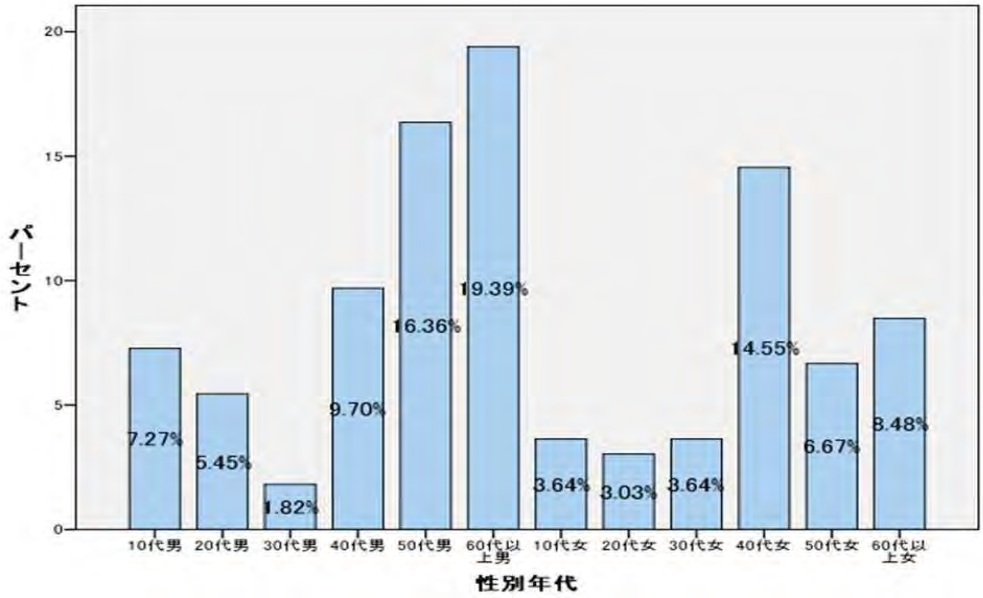
性別を問わずに見ると、30代以下と40代以上の間を境に利用者数に大きな差がある。その中でも、男性については50代及び60代以上の方の利用が多く、女性は40代の方の利用が多くなっている。

他方で30代男性が特に少ないのは、日中は仕事のため利用できないことが大きな要因であると考えられる。また、10代～30代の女性の利用が次いで少なくなっているが、その理由として、更衣室やシャワー室、駐車場がなく、プレー後の着替えや食事等のための移動に手間がかかるためであると考えられる。

年代	件数	率	有効率	累積率
10代	18	8.8%	9.5%	9.5%
20代	15	7.3%	7.9%	17.4%
30代	11	5.4%	5.8%	23.2%
40代	43	21.0%	22.6%	45.8%
50代	46	22.4%	24.2%	70.0%
60代以上	57	27.8%	30.0%	100.0%
計	**190**	92.7%	100.0%	
無回答	15	7.3%		
合計	205	100.0%		



年代	件数	率	有効率	累積率
10代男	12	5.9%	7.3%	7.3%
20代男	9	4.4%	5.5%	12.7%
30代男	3	1.5%	1.8%	14.5%
40代男	16	7.8%	9.7%	24.2%
50代男	27	13.2%	16.4%	40.6%
60代以上男	32	15.6%	19.4%	60.0%
10代女	6	2.9%	3.6%	63.6%
20代女	5	2.4%	3.0%	66.7%
30代女	6	2.9%	3.6%	70.3%
40代女	24	11.7%	14.5%	84.8%
50代女	11	5.4%	6.7%	91.5%
60代以上女	14	6.8%	8.5%	100.0%
計	**165**	80.5%	100.0%	
無回答	40	19.5%		
合計	205	100.0%		

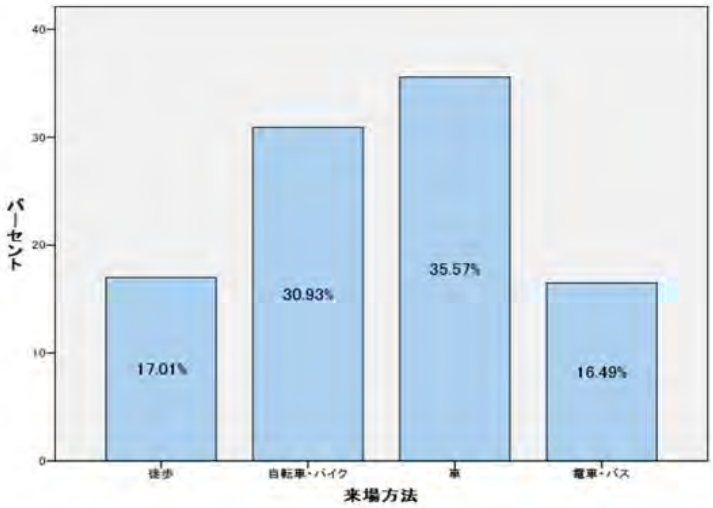


【設問②　来場方法について】結果分析

【来場方法について】結果分析
　サンプル数205件の内、有効回答数194件
　多い順から車が35.6%（69件）、自転車・バイクが30.9%（60件）、徒歩が17.0%（33件）であり、電車・バスが16.5%（32件）と最も少ない。
　徒歩での来場者は2割に満たず、比較的遠方からの利用者が多いことがうかがえる。また、駅からの距離は近いものの、電車・バスの利用も同様に2割に満たず、他方で車での来場が多い状況は昨年と大差ないため、公共交通機関の利用を促すなどの工夫が必要である。

来場方法について

分類	件数	率	有効率	累積率
徒　歩	33	16.1%	17.0%	17.0%
自転車・バイク	60	29.3%	30.9%	47.9%
車	69	33.7%	35.6%	83.5%
電車・バス	32	15.6%	16.5%	100.0%
計	**194**	94.6%	100.0%	
無回答	11	5.4%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数98件）

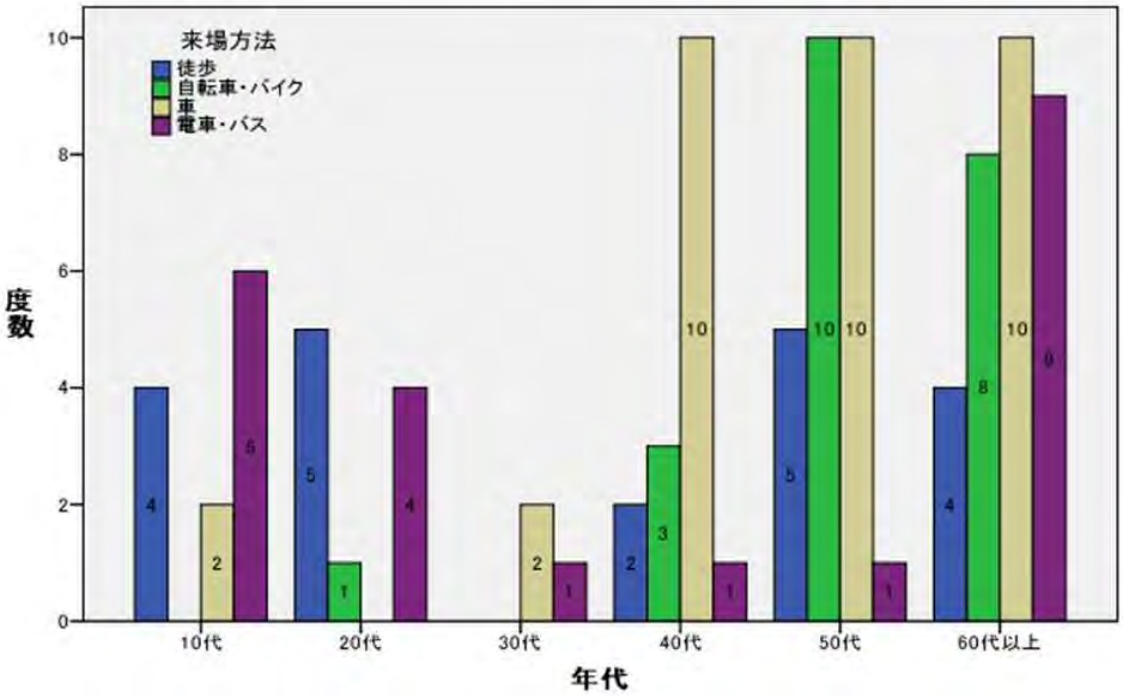
年代と項目		来場方法について				
		徒歩	自転車・バイク	車	電車・バス	合計
10代	度数（件数）	4	0	2	6	12
	年代 の %	33.3%	.0%	16.7%	50.0%	100.0%
	来場方法 %	20.0%	.0%	5.9%	27.3%	12.2%
	総年代の %	4.1%	.0%	2.0%	6.1%	12.2%
20代	度数（件数）	5	1	0	4	10
	年代 の %	50.0%	10.0%	.0%	40.0%	100.0%
	来場方法 %	25.0%	4.5%	.0%	18.2%	10.2%
	総年代の %	5.1%	1.0%	.0%	4.1%	10.2%
30代	度数（件数）	0	0	2	1	3
	年代 の %	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	来場方法 %	.0%	.0%	5.9%	4.5%	3.1%
	総年代の %	.0%	.0%	2.0%	1.0%	3.1%
40代	度数（件数）	2	3	10	1	16
	年代 の %	12.5%	18.8%	62.5%	6.3%	100.0%
	来場方法 %	10.0%	13.6%	29.4%	4.5%	16.3%
	総年代の %	2.0%	3.1%	10.2%	1.0%	16.3%
50代	度数（件数）	5	10	10	1	26
	年代 の %	19.2%	38.5%	38.5%	3.8%	100.0%
	来場方法 %	25.0%	45.5%	29.4%	4.5%	26.5%
	総年代の %	5.1%	10.2%	10.2%	1.0%	26.5%
60代以上	度数（件数）	4	8	10	9	31
	年代 の %	12.9%	25.8%	32.3%	29.0%	100.0%
	来場方法 %	20.0%	36.4%	29.4%	40.9%	31.6%
	総年代の %	4.1%	8.2%	10.2%	9.2%	31.6%
合計	度数（件数）	20	22	34	22	98
	年代 の %	20.4%	22.4%	34.7%	22.4%	100.0%
	来場方法 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	20.4%	22.4%	34.7%	22.4%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数63件）

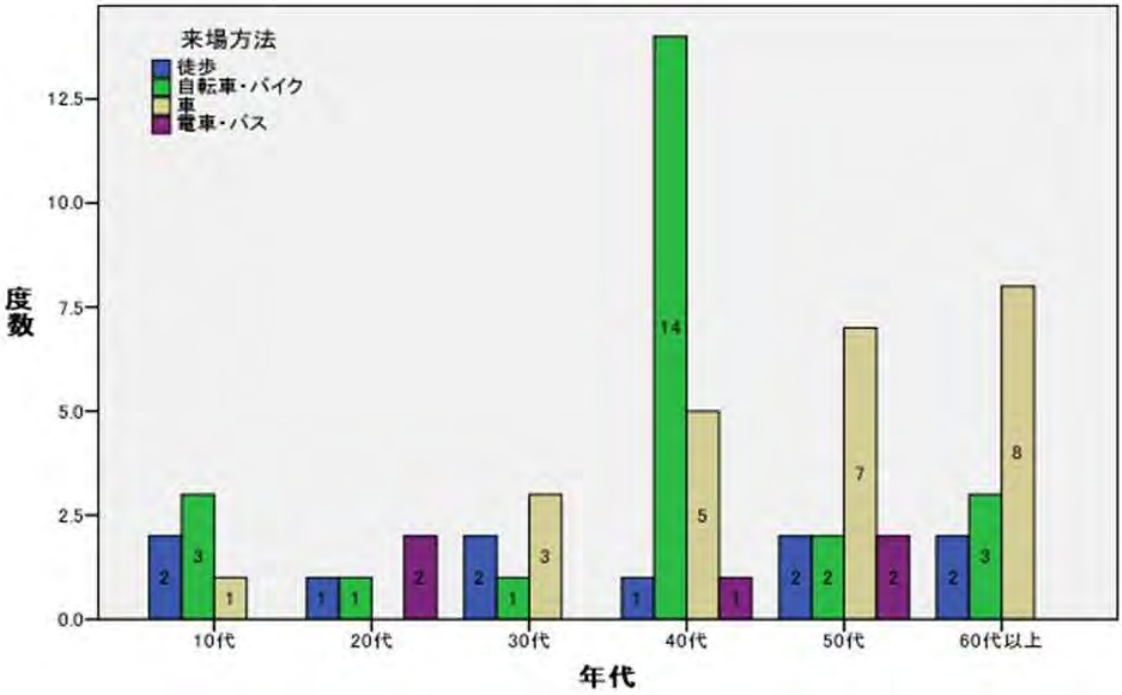
年代と項目		来場方法について				
		徒歩	自転車・バイク	車	電車・バス	合計
10代	度数（件数）	2	3	1	0	6
	年代 の %	33.3%	50.0%	16.7%	.0%	100.0%
	来場方法 %	20.0%	12.5%	4.2%	.0%	9.5%
	総年代の %	3.2%	4.8%	1.6%	.0%	9.5%
20代	度数（件数）	1	1	0	2	4
	年代 の %	25.0%	25.0%	.0%	50.0%	100.0%
	来場方法 %	10.0%	4.2%	.0%	40.0%	6.3%
	総年代の %	1.6%	1.6%	.0%	3.2%	6.3%
30代	度数（件数）	2	1	3	0	6
	年代 の %	33.3%	16.7%	50.0%	.0%	100.0%
	来場方法 %	20.0%	4.2%	12.5%	.0%	9.5%
	総年代の %	3.2%	1.6%	4.8%	.0%	9.5%
40代	度数（件数）	1	14	5	1	21
	年代 の %	4.8%	66.7%	23.8%	4.8%	100.0%
	来場方法 %	10.0%	58.3%	20.8%	20.0%	33.3%
	総年代の %	1.6%	22.2%	7.9%	1.6%	33.3%
50代	度数（件数）	2	2	7	2	13
	年代 の %	15.4%	15.4%	53.8%	15.4%	100.0%
	来場方法 %	20.0%	8.3%	29.2%	40.0%	20.6%
	総年代の %	3.2%	3.2%	11.1%	3.2%	20.6%
60代以上	度数（件数）	2	3	8	0	13
	年代 の %	15.4%	23.1%	61.5%	.0%	100.0%
	来場方法 %	20.0%	12.5%	33.3%	.0%	20.6%
	総年代の %	3.2%	4.8%	12.7%	.0%	20.6%
合計	度数（件数）	10	24	24	5	63
	年代 の %	15.9%	38.1%	38.1%	7.9%	100.0%
	来場方法 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	15.9%	38.1%	38.1%	7.9%	100.0%

【設問②　来場方法について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問③ （1）予約方法について】結果分析

【1）予約方法について】結果分析　　696点／905点満点　75.24%　【評価】B（ほぼ満足）

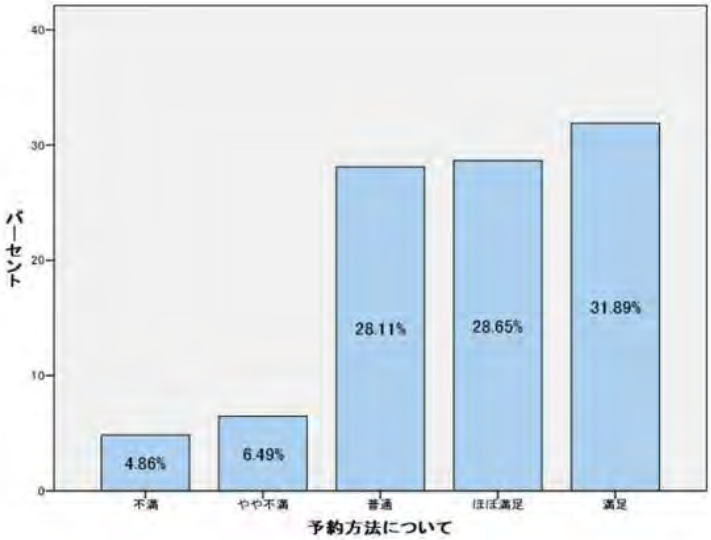
サンプル数205件の内、有効回答数185件

11.4%（21件）の方がやや不満・不満を感じている一方、28.8%（59件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると60.5%（112件）の方が満足感を感じている。

自由記載の内容に鑑みても、システムの都合上現地では予約ができない（コート予約はパソコンや携帯電話、秋葉台体育館や市民センターに設置している端末、ハガキ抽選でのみ行っている）ことが最大の要因として考えられる。また、低料金であり、駅から近いなどの理由から応募が多く、抽選に当たりづらいことも不満の要因と思われる。

予約方法について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	9	4.4%	4.9%	4.9%
やや不満	12	5.9%	6.5%	11.4%
普　通	52	25.4%	28.1%	39.5%
ほぼ満足	53	25.9%	28.6%	68.1%
満足	59	28.8%	31.9%	100.0%
計	**185**	90.2%	100.0%	
無回答	20	9.8%		
合　計	205	100.0%		



予約方法について男性の年代別クロス表（有効回答数94件）

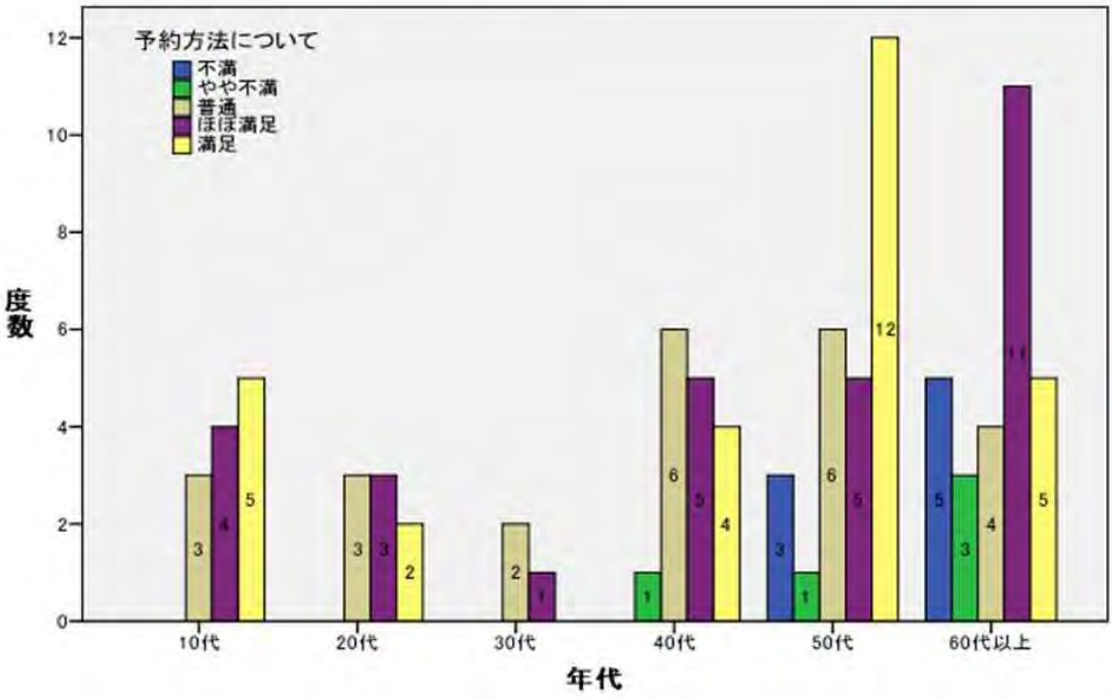
年代と項目		予約方法について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	3	4	5	12
	年代 の %	.0%	.0%	25.0%	33.3%	41.7%	100.0%
	予約方法の %	.0%	.0%	12.5%	13.8%	17.9%	12.8%
	総年代の %	.0%	.0%	3.2%	4.3%	5.3%	12.8%
20代	度数（件数）	0	0	3	3	2	8
	年代 の %	.0%	.0%	37.5%	37.5%	25.0%	100.0%
	予約方法の %	.0%	.0%	12.5%	10.3%	7.1%	8.5%
	総年代の %	.0%	.0%	3.2%	3.2%	2.1%	8.5%
30代	度数（件数）	0	0	2	1	0	3
	年代 の %	.0%	.0%	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
	予約方法の %	.0%	.0%	8.3%	3.4%	.0%	3.2%
	総年代の %	.0%	.0%	2.1%	1.1%	.0%	3.2%
40代	度数（件数）	0	1	6	5	4	16
	年代 の %	.0%	6.3%	37.5%	31.3%	25.0%	100.0%
	予約方法の %	.0%	20.0%	25.0%	17.2%	14.3%	17.0%
	総年代の %	.0%	1.1%	6.4%	5.3%	4.3%	17.0%
50代	度数（件数）	3	1	6	5	12	27
	年代 の %	11.1%	3.7%	22.2%	18.5%	44.4%	100.0%
	予約方法の %	37.5%	20.0%	25.0%	17.2%	42.9%	28.7%
	総年代の %	3.2%	1.1%	6.4%	5.3%	12.8%	28.7%
60代以上	度数（件数）	5	3	4	11	5	28
	年代 の %	17.9%	10.7%	14.3%	39.3%	17.9%	100.0%
	予約方法の %	62.5%	60.0%	16.7%	37.9%	17.9%	29.8%
	総年代の %	5.3%	3.2%	4.3%	11.7%	5.3%	29.8%
合計	度数（件数）	8	5	24	29	28	94
	年代 の %	8.5%	5.3%	25.5%	30.9%	29.8%	100.0%
	予約方法 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	8.5%	5.3%	25.5%	30.9%	29.8%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数61件）

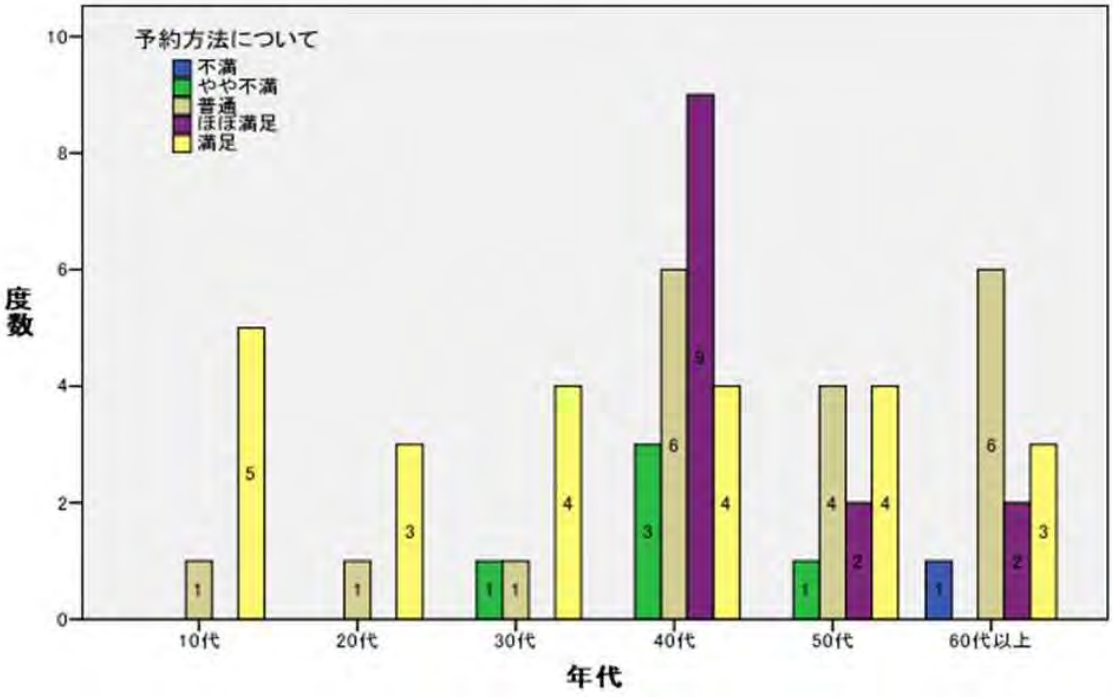
年代と項目		予約方法について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	0	5	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	.0%	83.3%	100.0%
	予約方法の %	.0%	.0%	5.3%	.0%	21.7%	9.8%
	総年代の %	.0%	.0%	1.6%	.0%	8.2%	9.8%
20代	度数（件数）	0	0	1	0	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	25.0%	.0%	75.0%	100.0%
	予約方法の %	.0%	.0%	5.3%	.0%	13.0%	6.6%
	総年代の %	.0%	.0%	1.6%	.0%	4.9%	6.6%
30代	度数（件数）	0	1	1	0	4	6
	年代 の %	.0%	16.7%	16.7%	.0%	66.7%	100.0%
	予約方法の %	.0%	20.0%	5.3%	.0%	17.4%	9.8%
	総年代の %	.0%	1.6%	1.6%	.0%	6.6%	9.8%
40代	度数（件数）	0	3	6	9	4	22
	年代 の %	.0%	13.6%	27.3%	40.9%	18.2%	100.0%
	予約方法の %	.0%	60.0%	31.6%	69.2%	17.4%	36.1%
	総年代の %	.0%	4.9%	9.8%	14.8%	6.6%	36.1%
50代	度数（件数）	0	1	4	2	4	11
	年代 の %	.0%	9.1%	36.4%	18.2%	36.4%	100.0%
	予約方法の %	.0%	20.0%	21.1%	15.4%	17.4%	18.0%
	総年代の %	.0%	1.6%	6.6%	3.3%	6.6%	18.0%
60代以上	度数（件数）	1	0	6	2	3	12
	年代 の %	8.3%	.0%	50.0%	16.7%	25.0%	100.0%
	予約方法の %	100.0%	.0%	31.6%	15.4%	13.0%	19.7%
	総年代の %	1.6%	.0%	9.8%	3.3%	4.9%	19.7%
合計	度数（件数）	1	5	19	13	23	61
	年代 の %	1.6%	8.2%	31.1%	21.3%	37.7%	100.0%
	予約方法の %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	1.6%	8.2%	31.1%	21.3%	37.7%	100.0%

【設問③ （1）予約方法について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問③ （2）利用料金について】結果分析

【2）利用料金について】結果分析　　805点／955点満点　84.29%　【評価】A（満足）

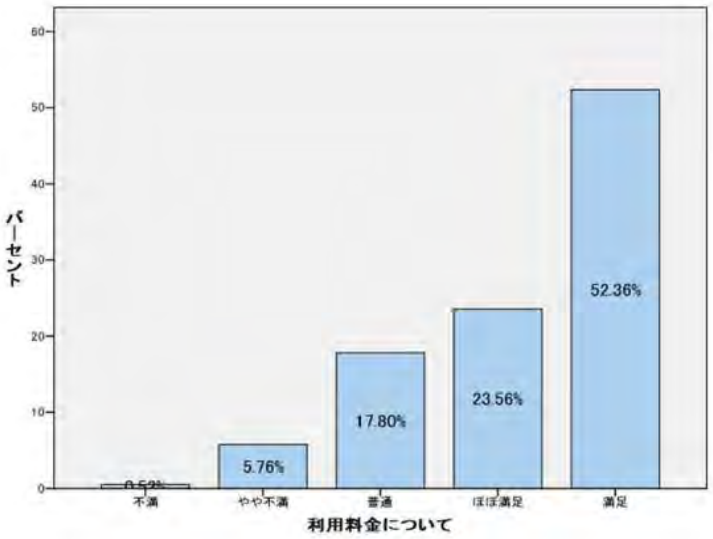
サンプル数205件の内、有効回答数191件

6.3%（12件）の方がやや不満・不満を感じているが、48.8%（100件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると76.0%（145件）と多数の方が満足感を感じている。

利用料金は600円/1時間とテニスコートとしてはかなりの低額で設定している。更衣室や駐車場割引が無いことなどからこの料金では不満と感じている方もいると思われるが、9割以上の方は普通以上に感じていることからすると、不便性を考慮した適切な範囲での料金設定ができているものと考えられる。

利用料金について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	1	0.5%	0.5%	0.5%
やや不満	11	5.4%	5.8%	6.3%
普　通	34	16.6%	17.8%	24.1%
ほぼ満足	45	22.0%	23.6%	47.6%
満足	100	48.8%	52.4%	100.0%
計	**191**	93.2%	100.0%	
無回答	14	6.8%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数96件）

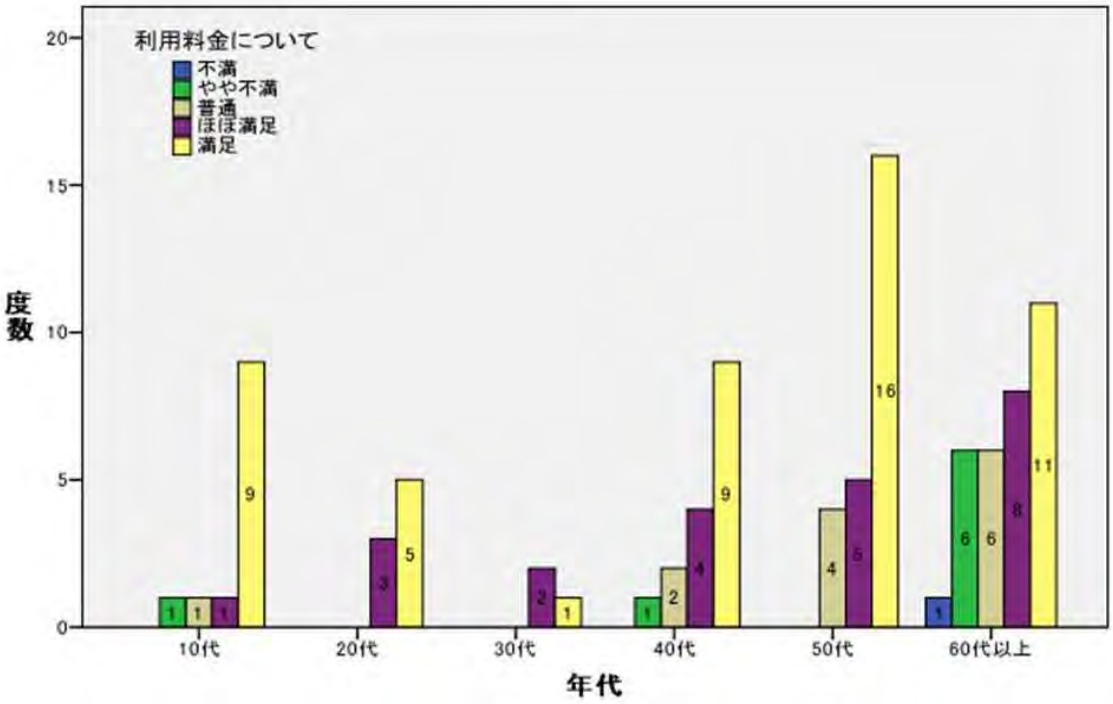
年代と項目		利用料金について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	1	1	1	9	12
	年代 の %	.0%	8.3%	8.3%	8.3%	75.0%	100.0%
	利用料金の %	.0%	12.5%	7.7%	4.3%	17.6%	12.5%
	総年代の %	.0%	1.0%	1.0%	1.0%	9.4%	12.5%
20代	度数（件数）	0	0	0	3	5	8
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	37.5%	62.5%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	.0%	13.0%	9.8%	8.3%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.1%	5.2%	8.3%
30代	度数（件数）	0	0	0	2	1	3
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	.0%	8.7%	2.0%	3.1%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	2.1%	1.0%	3.1%
40代	度数（件数）	0	1	2	4	9	16
	年代 の %	.0%	6.3%	12.5%	25.0%	56.3%	100.0%
	利用料金の %	.0%	12.5%	15.4%	17.4%	17.6%	16.7%
	総年代の %	.0%	1.0%	2.1%	4.2%	9.4%	16.7%
50代	度数（件数）	0	0	4	5	16	25
	年代 の %	.0%	.0%	16.0%	20.0%	64.0%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	30.8%	21.7%	31.4%	26.0%
	総和の %	.0%	.0%	4.2%	5.2%	16.7%	26.0%
60代以上	度数（件数）	1	6	6	8	11	32
	年代 の %	3.1%	18.8%	18.8%	25.0%	34.4%	100.0%
	利用料金の %	100.0%	75.0%	46.2%	34.8%	21.6%	33.3%
	総年代の %	1.0%	6.3%	6.3%	8.3%	11.5%	33.3%
合計	度数（件数）	1	8	13	23	51	96
	年代 の %	1.0%	8.3%	13.5%	24.0%	53.1%	100.0%
	利用料金の %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	1.0%	8.3%	13.5%	24.0%	53.1%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数63件）

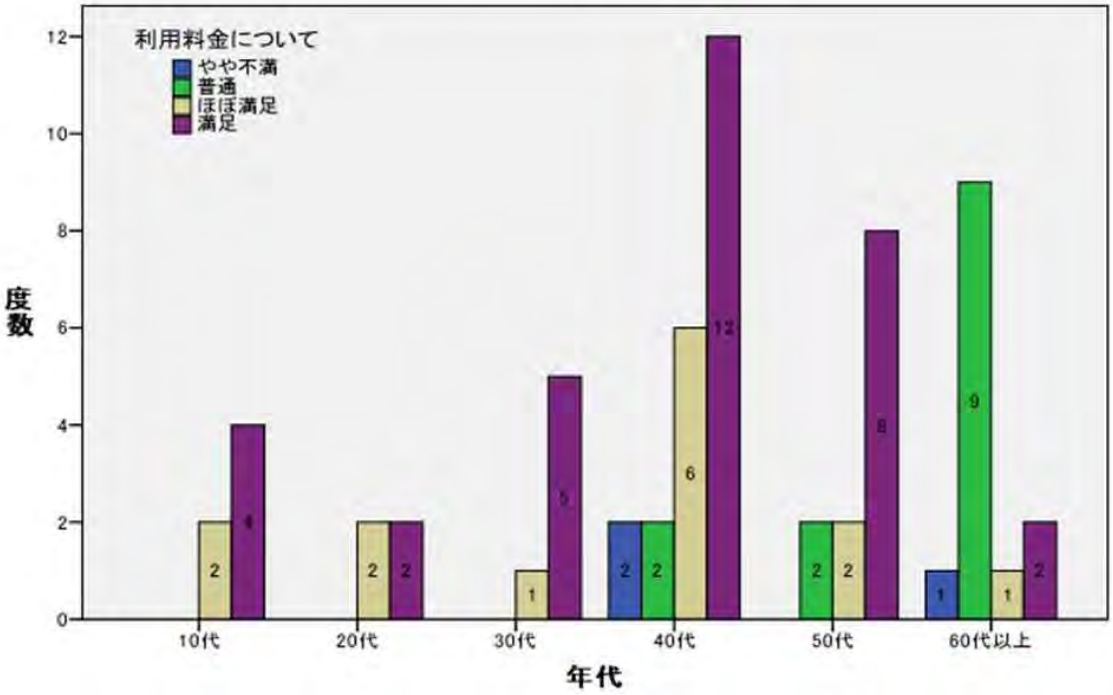
年代と項目		利用料金について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	0	2	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	.0%	14.3%	12.1%	9.5%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.2%	6.3%	9.5%
20代	度数（件数）	0	0	0	2	2	4
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	.0%	14.3%	6.1%	6.3%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.2%	3.2%	6.3%
30代	度数（件数）	0	0	0	1	5	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	.0%	7.1%	15.2%	9.5%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.6%	7.9%	9.5%
40代	度数（件数）	0	2	2	6	12	22
	年代 の %	.0%	9.1%	9.1%	27.3%	54.5%	100.0%
	利用料金の %	.0%	66.7%	15.4%	42.9%	36.4%	34.9%
	総年代の %	.0%	3.2%	3.2%	9.5%	19.0%	34.9%
50代	度数（件数）	0	0	2	2	8	12
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	16.7%	66.7%	100.0%
	利用料金の %	.0%	.0%	15.4%	14.3%	24.2%	19.0%
	総年代の %	.0%	.0%	3.2%	3.2%	12.7%	19.0%
60代以上	度数（件数）	0	1	9	1	2	13
	年代 の %	.0%	7.7%	69.2%	7.7%	15.4%	100.0%
	利用料金の %	.0%	33.3%	69.2%	7.1%	6.1%	20.6%
	総年代の %	.0%	1.6%	14.3%	1.6%	3.2%	20.6%
合計	度数（件数）	0	3	13	14	33	63
	年代 の %	.0%	4.8%	20.6%	22.2%	52.4%	100.0%
	利用料金の %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	4.8%	20.6%	22.2%	52.4%	100.0%

【設問③ （2）利用料金について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問③ （3）利用料金の支払いと還付方法について】結果分析

【3）料金の支払い・還付について】結果分析　　608点／915点満点　66.45%　【評価】B（ほぼ満足）

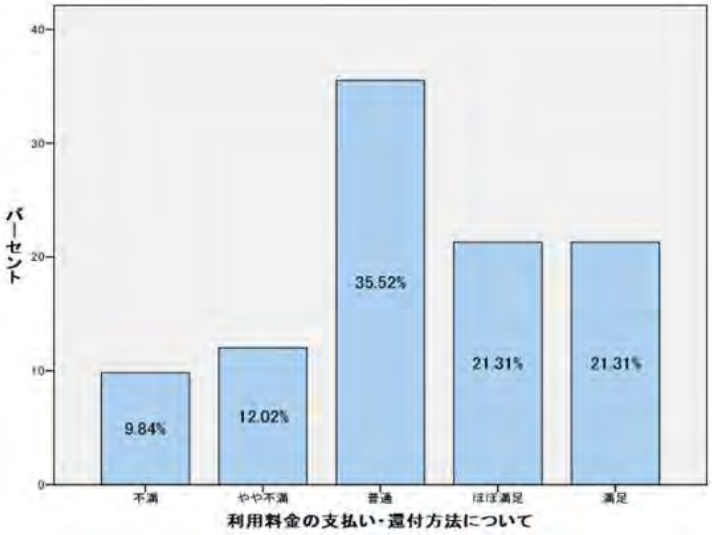
サンプル数205件の内、有効回答数183件

19.5%（40件）の方が不満又はやや不満を感じている一方、19.0%（39件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると38.0%（78件）となる。

システムの都合上利用料金の支払い及び還付は現地では行えず、代表者が秋葉台体育館等の施設に直接赴いて手続をすることになるため、その不便性から不満又はやや不満と感じる方の割合が高くなっていると思われる。また、その割合が4、5人に1人程度であることからすると、代表者として実際に手続をする方がとくに不満又はやや不満を感じると想定される。

利用料金の支払い・還付について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	18	8.8%	9.8%	9.8%
やや不満	22	10.7%	12.0%	21.9%
普　通	65	31.7%	35.5%	57.4%
ほぼ満足	39	19.0%	21.3%	78.7%
満足	39	19.0%	21.3%	100.0%
計	**183**	89.3%	100.0%	
無回答	22	10.7%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数92件）

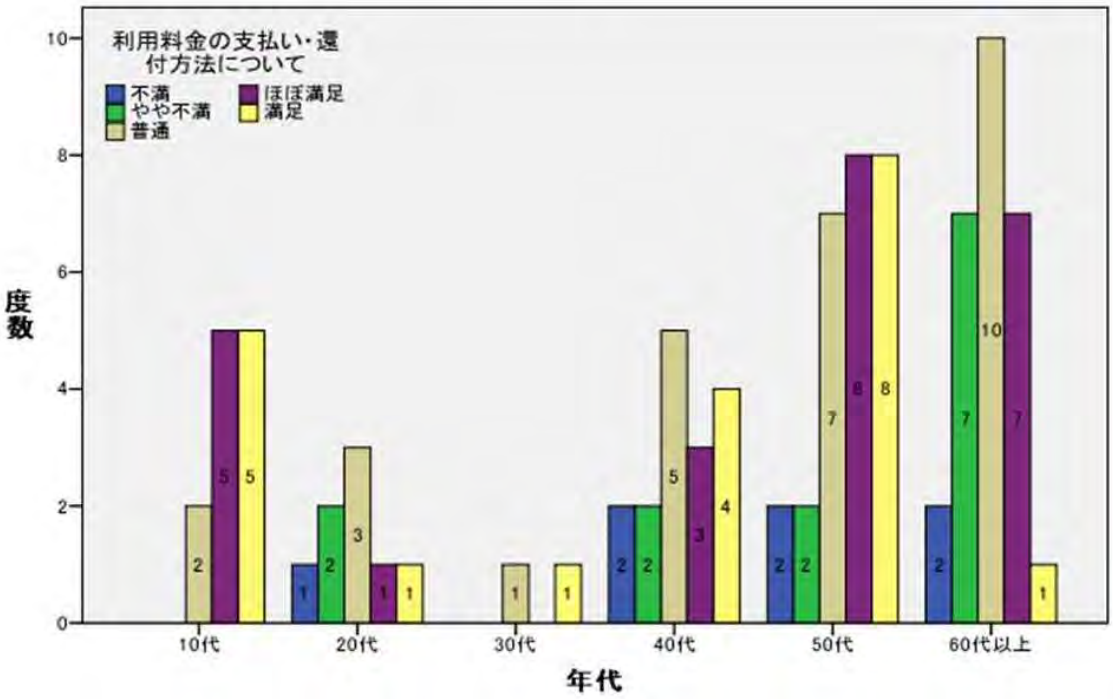
年代と項目		利用料金の支払い・還付方法について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	2	5	5	12
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	41.7%	41.7%	100.0%
	支払・還付%	.0%	.0%	7.1%	20.8%	25.0%	13.0%
	総年代の %	.0%	.0%	2.2%	5.4%	5.4%	13.0%
20代	度数（件数）	1	2	3	1	1	8
	年代 の %	12.5%	25.0%	37.5%	12.5%	12.5%	100.0%
	支払・還付%	14.3%	15.4%	10.7%	4.2%	5.0%	8.7%
	総年代の %	1.1%	2.2%	3.3%	1.1%	1.1%	8.7%
30代	度数（件数）	0	0	1	0	1	2
	年代 の %	.0%	.0%	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
	支払・還付%	.0%	.0%	3.6%	.0%	5.0%	2.2%
	総年代の %	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%	2.2%
40代	度数（件数）	2	2	5	3	4	16
	年代 の %	12.5%	12.5%	31.3%	18.8%	25.0%	100.0%
	支払・還付%	28.6%	15.4%	17.9%	12.5%	20.0%	17.4%
	総年代の %	2.2%	2.2%	5.4%	3.3%	4.3%	17.4%
50代	度数（件数）	2	2	7	8	8	27
	年代 の %	7.4%	7.4%	25.9%	29.6%	29.6%	100.0%
	支払・還付%	28.6%	15.4%	25.0%	33.3%	40.0%	29.3%
	総年代の %	2.2%	2.2%	7.6%	8.7%	8.7%	29.3%
60代以上	度数（件数）	2	7	10	7	1	27
	年代 の %	7.4%	25.9%	37.0%	25.9%	3.7%	100.0%
	支払・還付%	28.6%	53.8%	35.7%	29.2%	5.0%	29.3%
	総年代の %	2.2%	7.6%	10.9%	7.6%	1.1%	29.3%
合計	度数（件数）	7	13	28	24	20	92
	年代 の %	7.6%	14.1%	30.4%	26.1%	21.7%	100.0%
	支払・還付%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	7.6%	14.1%	30.4%	26.1%	21.7%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数60件）

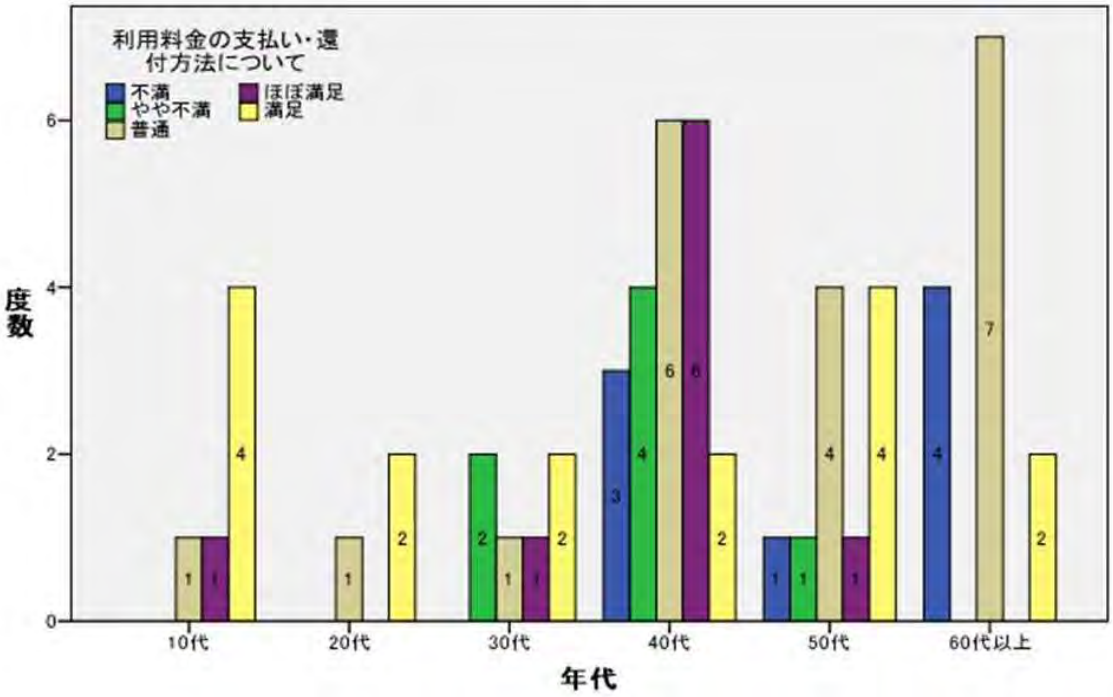
年代と項目		利用料金の支払い・還付方法について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	1	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	16.7%	66.7%	100.0%
	支払・還付%	.0%	.0%	5.0%	11.1%	25.0%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	1.7%	6.7%	10.0%
20代	度数（件数）	0	0	1	0	2	3
	年代 の %	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
	支払・還付%	.0%	.0%	5.0%	.0%	12.5%	5.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	.0%	3.3%	5.0%
30代	度数（件数）	0	2	1	1	2	6
	年代 の %	.0%	33.3%	16.7%	16.7%	33.3%	100.0%
	支払・還付%	.0%	28.6%	5.0%	11.1%	12.5%	10.0%
	総年代の %	.0%	3.3%	1.7%	1.7%	3.3%	10.0%
40代	度数（件数）	3	4	6	6	2	21
	年代 の %	14.3%	19.0%	28.6%	28.6%	9.5%	100.0%
	支払・還付%	37.5%	57.1%	30.0%	66.7%	12.5%	35.0%
	総年代の %	5.0%	6.7%	10.0%	10.0%	3.3%	35.0%
50代	度数（件数）	1	1	4	1	4	11
	年代 の %	9.1%	9.1%	36.4%	9.1%	36.4%	100.0%
	支払・還付%	12.5%	14.3%	20.0%	11.1%	25.0%	18.3%
	総年代の %	1.7%	1.7%	6.7%	1.7%	6.7%	18.3%
60代以上	度数（件数）	4	0	7	0	2	13
	年代 の %	30.8%	.0%	53.8%	.0%	15.4%	100.0%
	支払・還付%	50.0%	.0%	35.0%	.0%	12.5%	21.7%
	総年代の %	6.7%	.0%	11.7%	.0%	3.3%	21.7%
合計	度数（件数）	8	7	20	9	16	60
	年代 の %	13.3%	11.7%	33.3%	15.0%	26.7%	100.0%
	支払・還付%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	13.3%	11.7%	33.3%	15.0%	26.7%	100.0%

【設問③ （3）利用料金の支払いと還付方法について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問③ （4）コート利用時間について】結果分析

【4）コート利用時間について】結果分析　　765点／970点満点　78.87%　【評価】B（ほぼ満足）

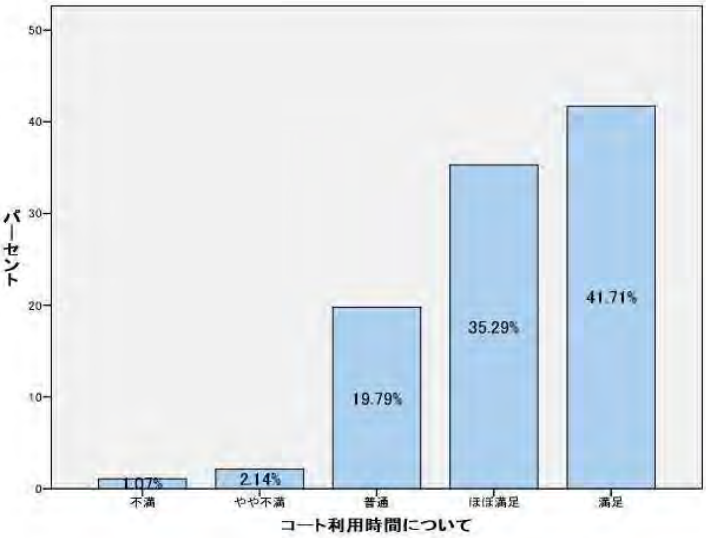
サンプル数205件の内、有効回答数194件

7.7%（15件）の方がやや不満又は不満を感じている一方、35.6%（69件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると68.1%（132件）の方が満足感を感じている。

不満を感じる方の割合は1割に満たないものの、昨年に比べてAからBへと評価が下がった項目である。自由記載においても朝方や夜間における利用を求める声が高まっていることから、日中は仕事等があるため利用できないという方からの需要が高まっているものと思われる。

コート利用時間について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	3	1.5%	1.5%	1.5%
やや不満	12	5.9%	6.2%	7.7%
普　通	47	22.9%	24.2%	32.0%
ほぼ満足	63	30.7%	32.5%	64.4%
満足	69	33.7%	35.6%	100.0%
計	**194**	94.6%	100.0%	
無回答	11	5.4%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数99件）

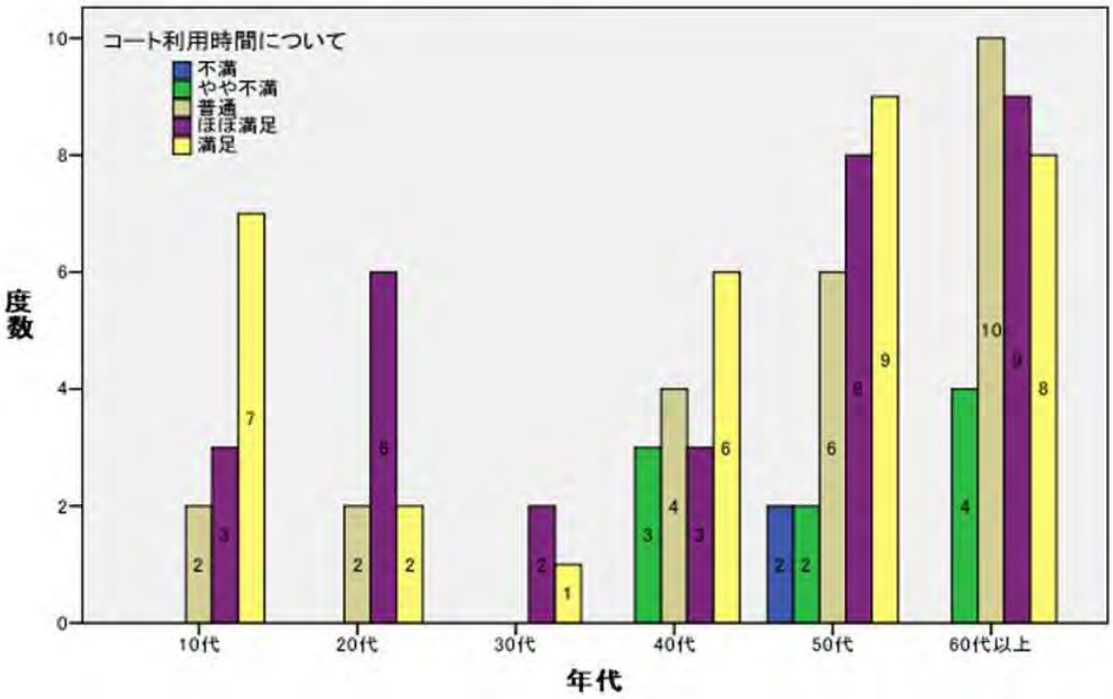
年代と項目		コート利用時間について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	2	3	7	12
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	25.0%	58.3%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	8.3%	9.7%	21.2%	12.1%
	総年代の %	.0%	.0%	2.0%	3.0%	7.1%	12.1%
20代	度数（件数）	0	0	2	6	2	10
	年代 の %	.0%	.0%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	8.3%	19.4%	6.1%	10.1%
	総年代の %	.0%	.0%	2.0%	6.1%	2.0%	10.1%
30代	度数（件数）	0	0	0	2	1	3
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	.0%	6.5%	3.0%	3.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	2.0%	1.0%	3.0%
40代	度数（件数）	0	3	4	3	6	16
	年代 の %	.0%	18.8%	25.0%	18.8%	37.5%	100.0%
	利用時間 %	.0%	33.3%	16.7%	9.7%	18.2%	16.2%
	総年代の %	.0%	3.0%	4.0%	3.0%	6.1%	16.2%
50代	度数（件数）	2	2	6	8	9	27
	年代 の %	7.4%	7.4%	22.2%	29.6%	33.3%	100.0%
	利用時間 %	100.0%	22.2%	25.0%	25.8%	27.3%	27.3%
	総年代の %	2.0%	2.0%	6.1%	8.1%	9.1%	27.3%
60代以上	度数（件数）	0	4	10	9	8	31
	年代 の %	.0%	12.9%	32.3%	29.0%	25.8%	100.0%
	利用時間 %	.0%	44.4%	41.7%	29.0%	24.2%	31.3%
	総年代の %	.0%	4.0%	10.1%	9.1%	8.1%	31.3%
合計	度数（件数）	2	9	24	31	33	99
	年代 の %	2.0%	9.1%	24.2%	31.3%	33.3%	100.0%
	利用時間 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	2.0%	9.1%	24.2%	31.3%	33.3%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数63件）

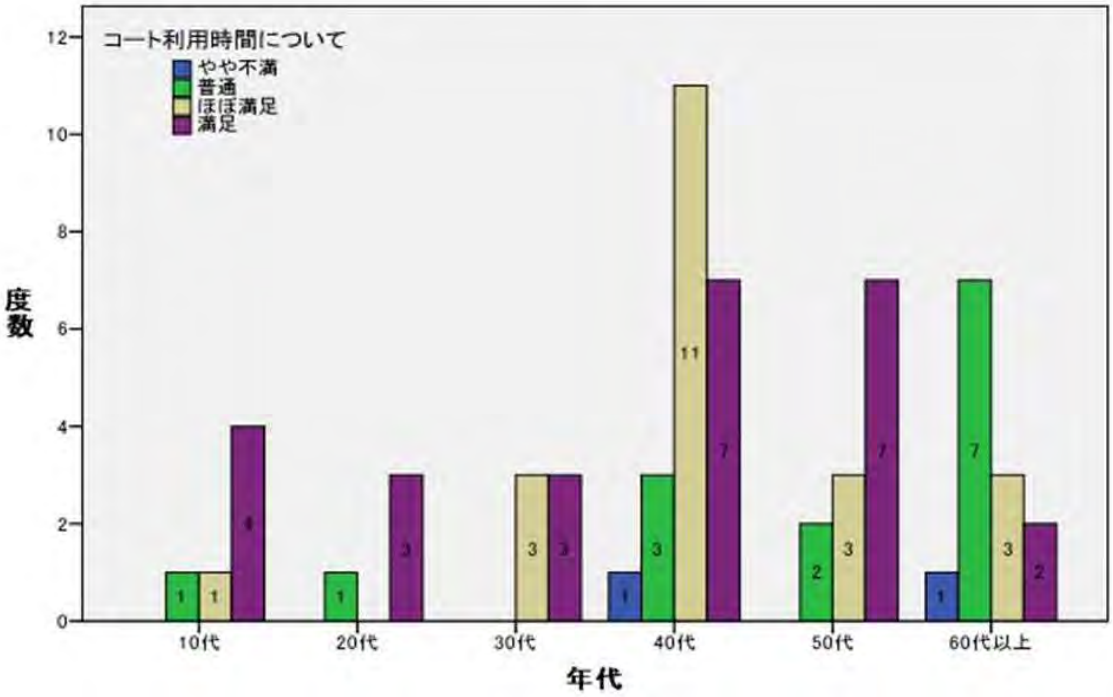
年代と項目		コート利用時間について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	1	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	16.7%	66.7%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	7.1%	4.8%	15.4%	9.5%
	総年代の %	.0%	.0%	1.6%	1.6%	6.3%	9.5%
20代	度数（件数）	0	0	1	0	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	25.0%	.0%	75.0%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	7.1%	.0%	11.5%	6.3%
	総年代の %	.0%	.0%	1.6%	.0%	4.8%	6.3%
30代	度数（件数）	0	0	0	3	3	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	.0%	14.3%	11.5%	9.5%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	4.8%	4.8%	9.5%
40代	度数	0	1	3	11	7	22
	年代 の %	.0%	4.5%	13.6%	50.0%	31.8%	100.0%
	利用時間 %	.0%	50.0%	21.4%	52.4%	26.9%	34.9%
	総年代の %	.0%	1.6%	4.8%	17.5%	11.1%	34.9%
50代	度数（件数）	0	0	2	3	7	12
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	25.0%	58.3%	100.0%
	利用時間 %	.0%	.0%	14.3%	14.3%	26.9%	19.0%
	総年代の %	.0%	.0%	3.2%	4.8%	11.1%	19.0%
60代以上	度数（件数）	0	1	7	3	2	13
	年代 の %	.0%	7.7%	53.8%	23.1%	15.4%	100.0%
	利用時間 %	.0%	50.0%	50.0%	14.3%	7.7%	20.6%
	総年代の %	.0%	1.6%	11.1%	4.8%	3.2%	20.6%
合計	度数（件数）	0	2	14	21	26	63
	年代 の %	.0%	3.2%	22.2%	33.3%	41.3%	100.0%
	利用時間 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	3.2%	22.2%	33.3%	41.3%	100.0%

【設問③ （4）コート利用時間について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問③ （5）現地受付の対応について】結果分析

【5）現地受付の対応について】結果分析　792点／935点満点　84.71%　【評価】A（満足）

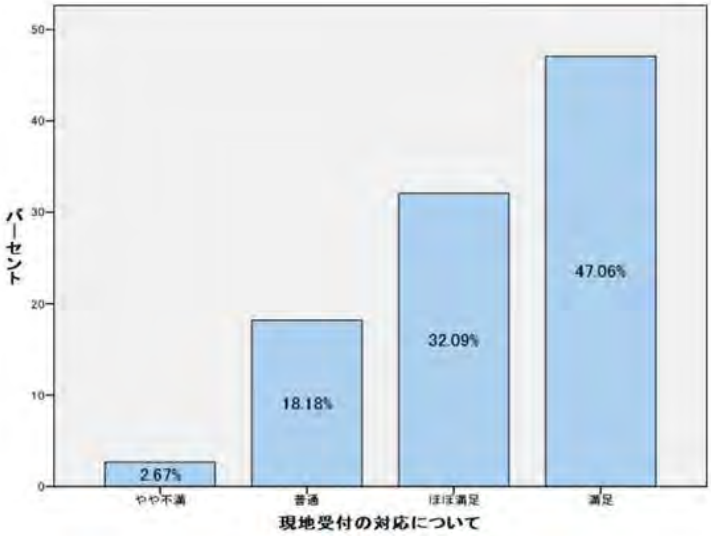
サンプル数205件の内、有効回答数187件

2.7%（5件）の方がやや不満と感じているが、不満と感じた方はいない上、47.1%（88件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると79.2%（148件）と大多数の方が満足感を感じている。

管理人が現地に常駐せず、かつ専門業者ではないことによりやや不満と感じた方もいるかと思われる。もっとも、自由記載での言及は特になく、受付での対応は概ね良好に行うことができていると思われる。

現地受付の対応について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	0	0.0%	0.0%	0.0%
やや不満	5	2.4%	2.7%	2.7%
普　通	34	16.6%	18.2%	20.9%
ほぼ満足	60	29.3%	32.1%	52.9%
満足	88	42.9%	47.1%	100.0%
計	187	91.2%	100.0%	
無回答	18	8.8%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数96件）

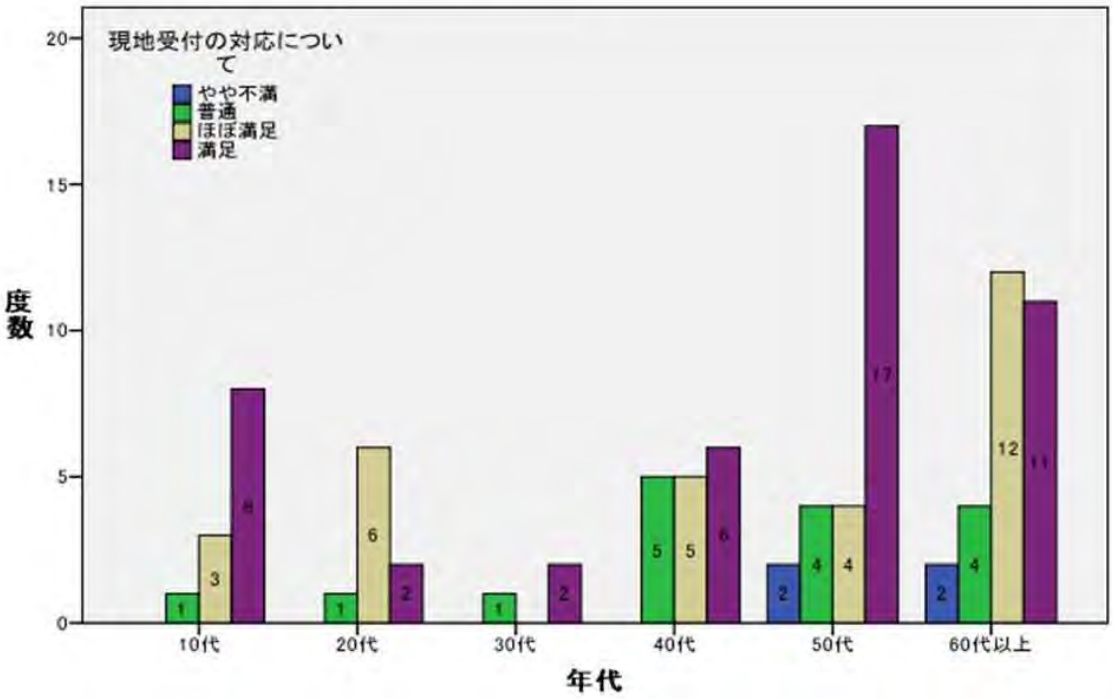
年代と項目		現地受付の対応について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	3	8	12
	年代 の %	.0%	.0%	8.3%	25.0%	66.7%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	6.3%	10.0%	17.4%	12.5%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	3.1%	8.3%	12.5%
20代	度数（件数）	0	0	1	6	2	9
	年代 の %	.0%	.0%	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	6.3%	20.0%	4.3%	9.4%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	6.3%	2.1%	9.4%
30代	度数（件数）	0	0	1	0	2	3
	年代 の %	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	6.3%	.0%	4.3%	3.1%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	.0%	2.1%	3.1%
40代	度数（件数）	0	0	5	5	6	16
	年代 の %	.0%	.0%	31.3%	31.3%	37.5%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	31.3%	16.7%	13.0%	16.7%
	総年代の %	.0%	.0%	5.2%	5.2%	6.3%	16.7%
50代	度数（件数）	0	2	4	4	17	27
	年代 の %	.0%	7.4%	14.8%	14.8%	63.0%	100.0%
	現地受付 %	.0%	50.0%	25.0%	13.3%	37.0%	28.1%
	総年代の %	.0%	2.1%	4.2%	4.2%	17.7%	28.1%
60代以上	度数（件数）	0	2	4	12	11	29
	年代 の %	.0%	6.9%	13.8%	41.4%	37.9%	100.0%
	現地受付 %	.0%	50.0%	25.0%	40.0%	23.9%	30.2%
	総年代の %	.0%	2.1%	4.2%	12.5%	11.5%	30.2%
合計	度数（件数）	0	4	16	30	46	96
	年代 の %	.0%	4.2%	16.7%	31.3%	47.9%	100.0%
	現地受付 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	4.2%	16.7%	31.3%	47.9%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数60件）

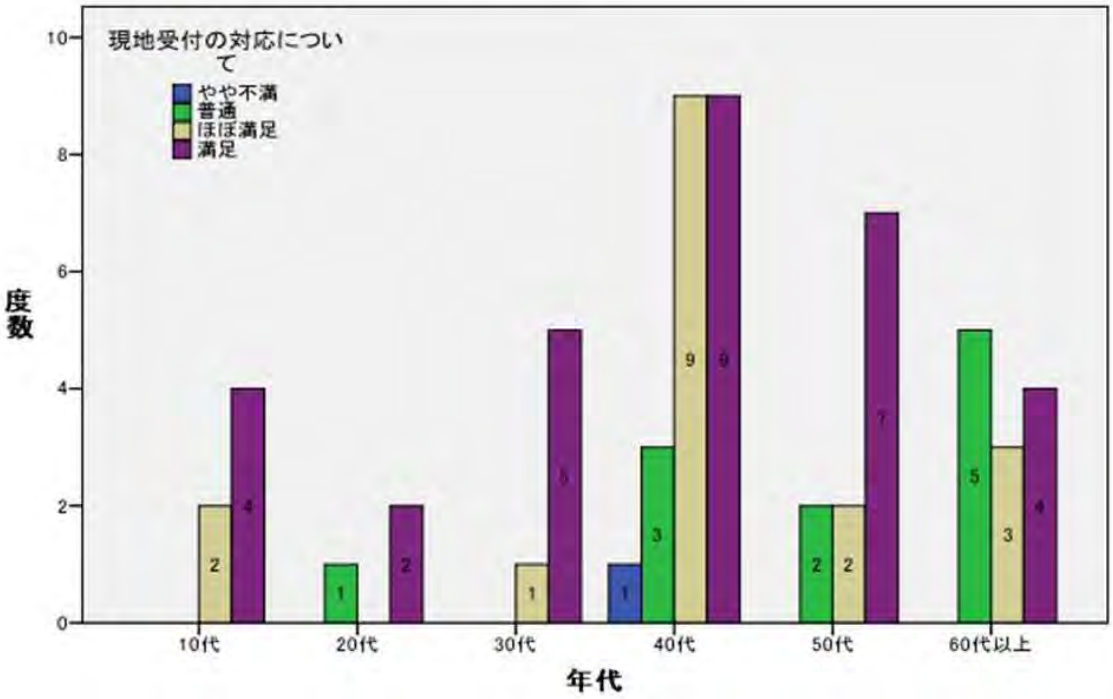
年代と項目		現地受付の対応について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	0	2	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	.0%	11.8%	12.9%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.3%	6.7%	10.0%
20代	度数（件数）	0	0	1	0	2	3
	年代 の %	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	9.1%	.0%	6.5%	5.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	.0%	3.3%	5.0%
30代	度数（件数）	0	0	0	1	5	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	.0%	5.9%	16.1%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.7%	8.3%	10.0%
40代	度数（件数）	0	1	3	9	9	22
	年代 の %	.0%	4.5%	13.6%	40.9%	40.9%	100.0%
	現地受付 %	.0%	100.0%	27.3%	52.9%	29.0%	36.7%
	総年代の %	.0%	1.7%	5.0%	15.0%	15.0%	36.7%
50代	度数（件数）	0	0	2	2	7	11
	年代 の %	.0%	.0%	18.2%	18.2%	63.6%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	18.2%	11.8%	22.6%	18.3%
	総年代の %	.0%	.0%	3.3%	3.3%	11.7%	18.3%
60代以上	度数（件数）	0	0	5	3	4	12
	年代 の %	.0%	.0%	41.7%	25.0%	33.3%	100.0%
	現地受付 %	.0%	.0%	45.5%	17.6%	12.9%	20.0%
	総年代の %	.0%	.0%	8.3%	5.0%	6.7%	20.0%
合計	度数（件数）	0	1	11	17	31	60
	年代 の %	.0%	1.7%	18.3%	28.3%	51.7%	100.0%
	現地受付 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	1.7%	18.3%	28.3%	51.7%	100.0%

【設問③ （5）現地受付の対応について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問④ テニスコートの整備状況について】結果分析

【コートの整備状況について】結果分析　　843点／985点満点　85.58%　【評価】A（満足）

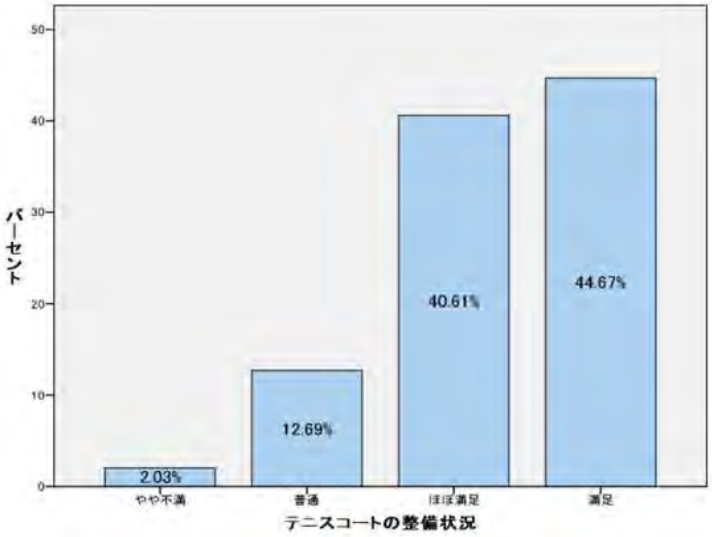
サンプル数205件の内、有効回答数197件

不満又と感じている方はおらず、やや不満に感じた方が2.0%（4件）いた。これに対し、43.5%（83件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると80.7%（154件）の方が満足感を感じている。

人件費削減等のために利用後のコート整備を利用者に行っていただいているところであり、基本的には良好な整備ができているようである。もっとも、コートの砂について滑りやすいなどの感想を抱く方も少なくなく、評価の維持向上のため整備状況への配慮した管理を欠かさないよう努める必要がある。

コートの整備状況について

分類	件数	率	有効率	累積率
不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
やや不満	4	2.0%	2.0%	2.0%
普　通	25	12.2%	12.7%	14.7%
ほぼ満足	80	39.0%	40.6%	55.3%
満足	88	42.9%	44.7%	100.0%
計	197	96.1%	100.0%	
無回答	8	3.9%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数99件）

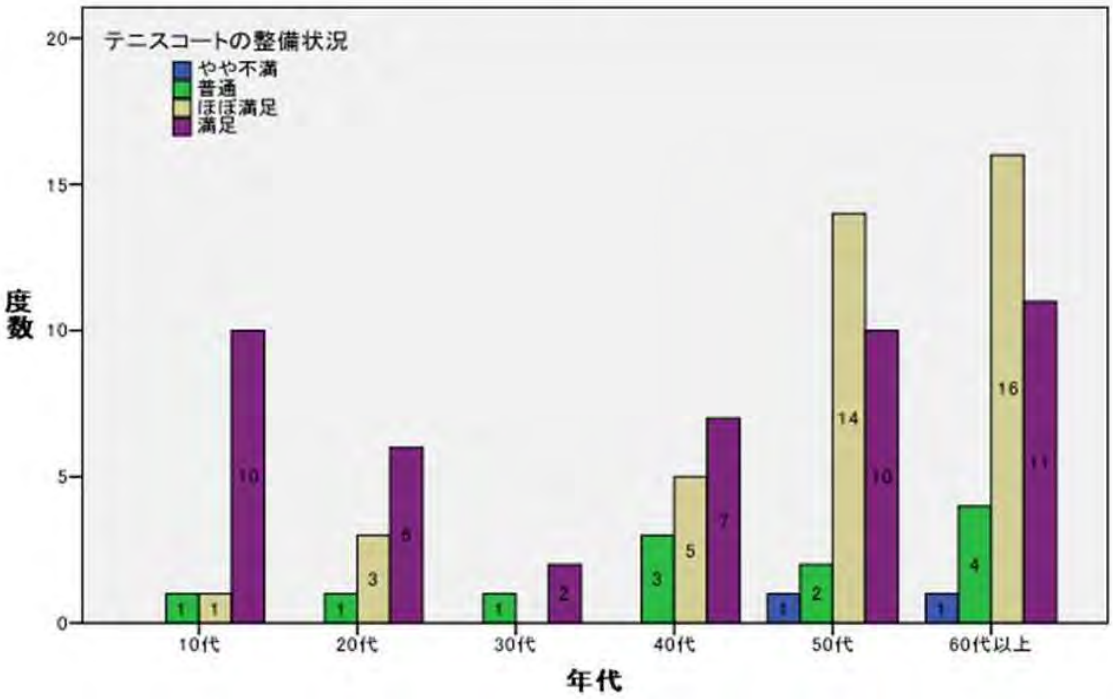
年代と項目		テニスコートの整備状況					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	1	10	12
	年代 の %	.0%	.0%	8.3%	8.3%	83.3%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	8.3%	2.6%	21.7%	12.1%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	1.0%	10.1%	12.1%
20代	度数（件数）	0	0	1	3	6	10
	年代 の %	.0%	.0%	10.0%	30.0%	60.0%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	8.3%	7.7%	13.0%	10.1%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	3.0%	6.1%	10.1%
30代	度数（件数）	0	0	1	0	2	3
	年代 の %	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	8.3%	.0%	4.3%	3.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	.0%	2.0%	3.0%
40代	度数（件数）	0	0	3	5	7	15
	年代 の %	.0%	.0%	20.0%	33.3%	46.7%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	25.0%	12.8%	15.2%	15.2%
	総年代の %	.0%	.0%	3.0%	5.1%	7.1%	15.2%
50代	度数（件数）	0	1	2	14	10	27
	年代 の %	.0%	3.7%	7.4%	51.9%	37.0%	100.0%
	整備状況 %	.0%	50.0%	16.7%	35.9%	21.7%	27.3%
	総年代の %	.0%	1.0%	2.0%	14.1%	10.1%	27.3%
60代以上	度数（件数）	0	1	4	16	11	32
	年代 の %	.0%	3.1%	12.5%	50.0%	34.4%	100.0%
	整備状況 %	.0%	50.0%	33.3%	41.0%	23.9%	32.3%
	総年代の %	.0%	1.0%	4.0%	16.2%	11.1%	32.3%
合計	度数（件数）	0	2	12	39	46	99
	年代 の %	.0%	2.0%	12.1%	39.4%	46.5%	100.0%
	整備状況 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	2.0%	12.1%	39.4%	46.5%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数65件）

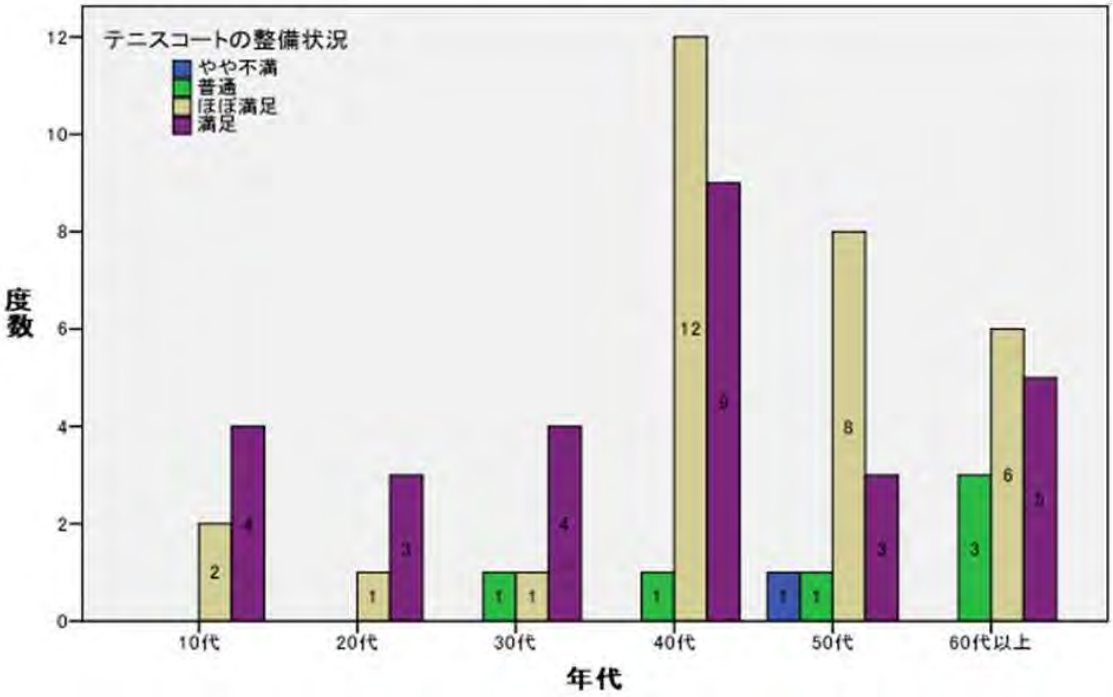
年代と項目		テニスコートの整備状況					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	0	2	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	.0%	6.7%	14.3%	9.2%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.1%	6.2%	9.2%
20代	度数（件数）	0	0	0	1	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	.0%	3.3%	10.7%	6.2%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.5%	4.6%	6.2%
30代	度数（件数）	0	0	1	1	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	16.7%	66.7%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	16.7%	3.3%	14.3%	9.2%
	総年代の %	.0%	.0%	1.5%	1.5%	6.2%	9.2%
40代	度数（件数）	0	0	1	12	9	22
	年代 の %	.0%	.0%	4.5%	54.5%	40.9%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	16.7%	40.0%	32.1%	33.8%
	総年代の %	.0%	.0%	1.5%	18.5%	13.8%	33.8%
50代	度数（件数）	0	1	1	8	3	13
	年代 の %	.0%	7.7%	7.7%	61.5%	23.1%	100.0%
	整備状況 %	.0%	100.0%	16.7%	26.7%	10.7%	20.0%
	総年代の %	.0%	1.5%	1.5%	12.3%	4.6%	20.0%
60代以上	度数（件数）	0	0	3	6	5	14
	年代 の %	.0%	.0%	21.4%	42.9%	35.7%	100.0%
	整備状況 %	.0%	.0%	50.0%	20.0%	17.9%	21.5%
	総年代の %	.0%	.0%	4.6%	9.2%	7.7%	21.5%
合計	度数（件数）	0	1	6	30	28	65
	年代 の %	.0%	1.5%	9.2%	46.2%	43.1%	100.0%
	整備状況 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	1.5%	9.2%	46.2%	43.1%	100.0%

【設問④ テニスコートの整備状況について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問⑤　テニスコート利用の総合的な満足度について】結果分析

【コート利用の総合的な満足度】結果分析　　796点／990点満点　80.40%　【評価】A（満足）

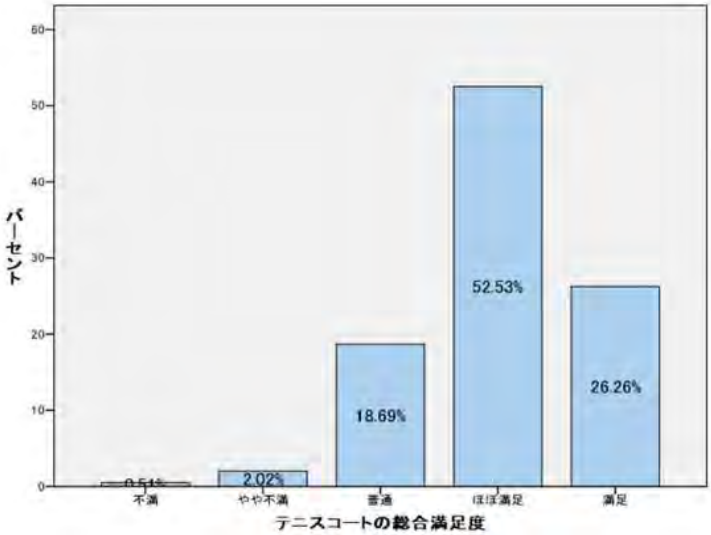
サンプル数205件の内、有効回答数198件

2.5%（5件）の方が不満又はやや不満を感じている一方、25.4%（52件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると76.1%（156件）の方が満足感を感じている。

昨年度のB評価からA評価へと向上しており、概ね良好な管理ができているのではないかと思われる。もっとも、予約方法や利用料金の支払・還付など、不満が恒常化してきている項目が見受けられるところでもあり、今後の評価の維持向上のためには、まちづくり協会以外の団体はもちろん藤沢市も含めた検討が必要である。

コートの総合的満足度

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	1	0.5%	0.5%	0.5%
やや不満	4	2.0%	2.0%	2.5%
普　通	37	18.0%	18.7%	21.2%
ほぼ満足	104	50.7%	52.5%	73.7%
満足	52	25.4%	26.3%	100.0%
計	**198**	96.6%	100.0%	
無回答	7	3.4%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数100件）

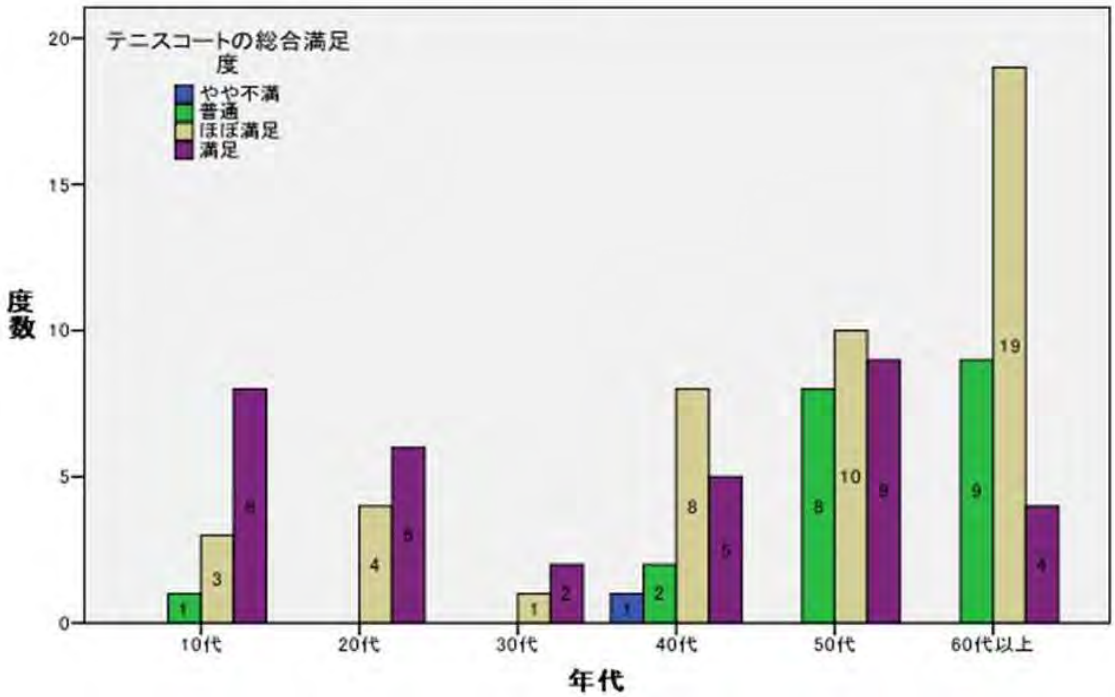
年代と項目		テニスコートの総合満足度について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	3	8	12
	年代 の %	.0%	.0%	8.3%	25.0%	66.7%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	5.0%	6.7%	23.5%	12.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	3.0%	8.0%	12.0%
20代	度数（件数）	0	0	0	4	6	10
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	40.0%	60.0%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	.0%	8.9%	17.6%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	4.0%	6.0%	10.0%
30代	度数（件数）	0	0	0	1	2	3
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	.0%	2.2%	5.9%	3.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.0%	2.0%	3.0%
40代	度数（件数）	0	1	2	8	5	16
	年代 の %	.0%	6.3%	12.5%	50.0%	31.3%	100.0%
	総合満足度%	.0%	100.0%	10.0%	17.8%	14.7%	16.0%
	総年代の %	.0%	1.0%	2.0%	8.0%	5.0%	16.0%
50代	度数（件数）	0	0	8	10	9	27
	年代 の %	.0%	.0%	29.6%	37.0%	33.3%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	40.0%	22.2%	26.5%	27.0%
	総年代の %	.0%	.0%	8.0%	10.0%	9.0%	27.0%
60代以上	度数（件数）	0	0	9	19	4	32
	年代 の %	.0%	.0%	28.1%	59.4%	12.5%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	45.0%	42.2%	11.8%	32.0%
	総年代の %	.0%	.0%	9.0%	19.0%	4.0%	32.0%
合計	度数（件数）	0	1	20	45	34	100
	年代 の %	.0%	1.0%	20.0%	45.0%	34.0%	100.0%
	総合満足度%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	1.0%	20.0%	45.0%	34.0%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数65件）

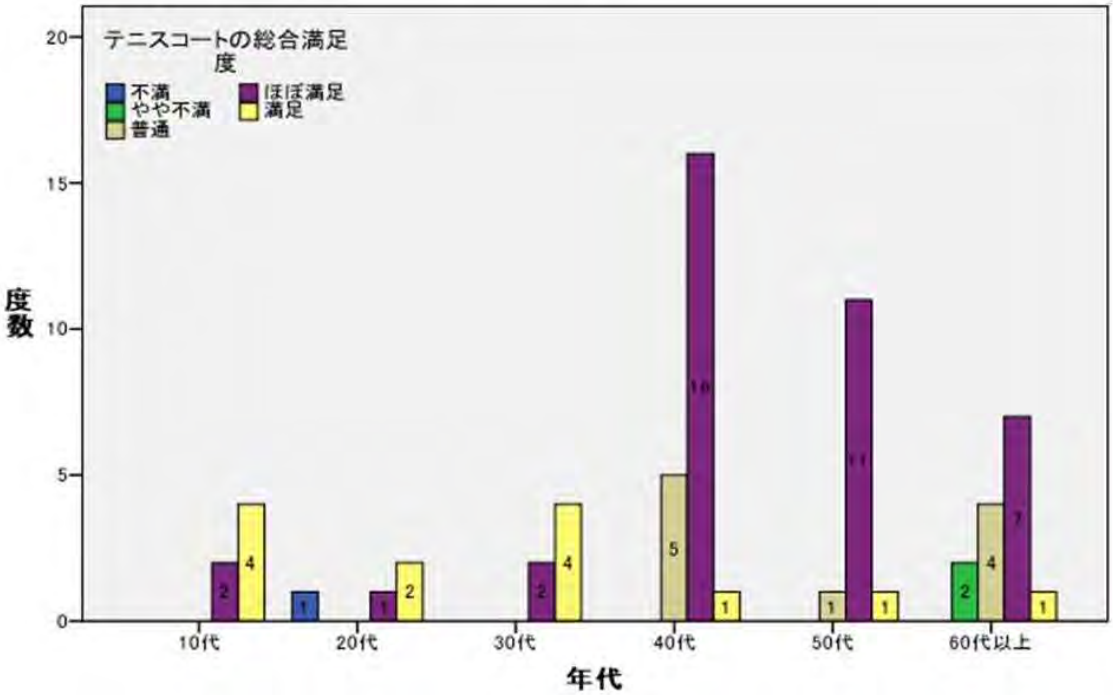
年代と項目		テニスコートの総合満足度について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	0	2	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	.0%	5.1%	30.8%	9.2%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.1%	6.2%	9.2%
20代	度数（件数）	1	0	0	1	2	4
	年代 の %	25.0%	.0%	.0%	25.0%	50.0%	100.0%
	総合満足度%	100.0%	.0%	.0%	2.6%	15.4%	6.2%
	総年代の %	1.5%	.0%	.0%	1.5%	3.1%	6.2%
30代	度数（件数）	0	0	0	2	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	.0%	5.1%	30.8%	9.2%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	3.1%	6.2%	9.2%
40代	度数（件数）	0	0	5	16	1	22
	年代 の %	.0%	.0%	22.7%	72.7%	4.5%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	50.0%	41.0%	7.7%	33.8%
	総年代の %	.0%	.0%	7.7%	24.6%	1.5%	33.8%
50代	度数（件数）	0	0	1	11	1	13
	年代 の %	.0%	.0%	7.7%	84.6%	7.7%	100.0%
	総合満足度%	.0%	.0%	10.0%	28.2%	7.7%	20.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.5%	16.9%	1.5%	20.0%
60代以上	度数（件数）	0	2	4	7	1	14
	年代 の %	.0%	14.3%	28.6%	50.0%	7.1%	100.0%
	総合満足度%	.0%	100.0%	40.0%	17.9%	7.7%	21.5%
	総年代の %	.0%	3.1%	6.2%	10.8%	1.5%	21.5%
合計	度数（件数）	1	2	10	39	13	65
	年代 の %	1.5%	3.1%	15.4%	60.0%	20.0%	100.0%
	総合満足度%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	1.5%	3.1%	15.4%	60.0%	20.0%	100.0%

【設問⑤　テニスコート利用の総合的な満足度について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問⑥ （1）植物管理について】結果分析

【1）植物管理について】結果分析　　765点／940点満点　81.38%　【評価】A（満足）

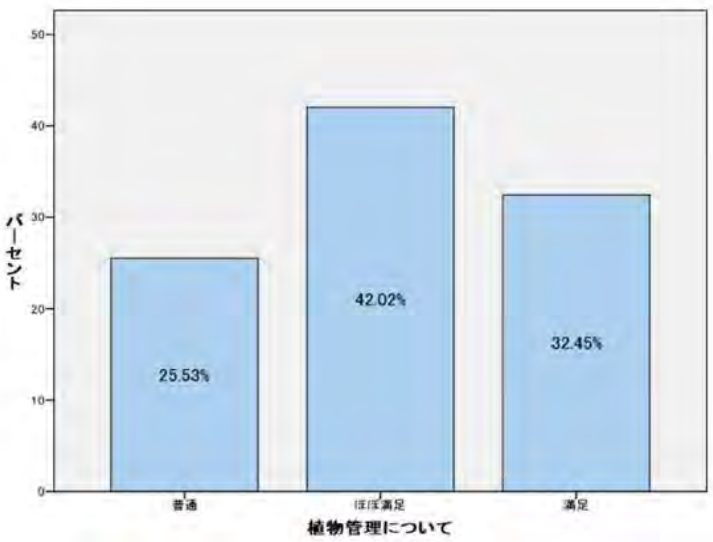
サンプル数205件の内、有効回答数188件

不満又はやや不満に感じている方はいなかった。これに対し、32.4%（61件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると75.4%（140件）の方が満足感を感じている。

不満等を感じる方はおらず、概ね良好な評価を得ている。駅からの距離が近いながら植物が多くサクラ等の季節感を感じさせる植物も多く、市民の憩いの場としての役割を果たすことができているものと思われるが、今後も地道に適切な管理を続けていく必要がある。

植物管理について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	0	0.0%	0.0%	0.0%
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
普　通	48	23.4%	25.5%	25.5%
ほぼ満足	79	38.5%	42.0%	67.6%
満足	61	29.8%	32.4%	100.0%
計	**188**	91.7%	100.0%	
無回答	17	8.3%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数97件）

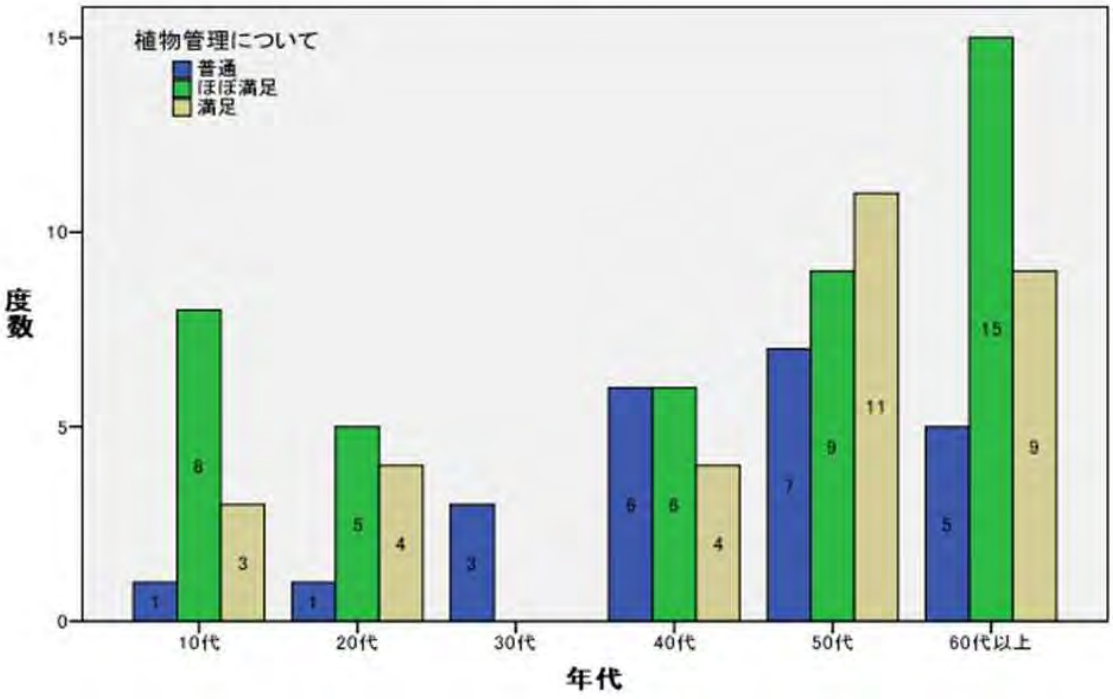
年代と項目		植物管理について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	8	3	12
	年代 の %	.0%	.0%	8.3%	66.7%	25.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	4.3%	18.6%	9.7%	12.4%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	8.2%	3.1%	12.4%
20代	度数（件数）	0	0	1	5	4	10
	年代 の %	.0%	.0%	10.0%	50.0%	40.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	4.3%	11.6%	12.9%	10.3%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	5.2%	4.1%	10.3%
30代	度数（件数）	0	0	3	0	0	3
	年代 の %	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	13.0%	.0%	.0%	3.1%
	総年代の %	.0%	.0%	3.1%	.0%	.0%	3.1%
40代	度数（件数）	0	0	6	6	4	16
	年代 の %	.0%	.0%	37.5%	37.5%	25.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	26.1%	14.0%	12.9%	16.5%
	総年代の %	.0%	.0%	6.2%	6.2%	4.1%	16.5%
50代	度数（件数）	0	0	7	9	11	27
	年代 の %	.0%	.0%	25.9%	33.3%	40.7%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	30.4%	20.9%	35.5%	27.8%
	総年代の %	.0%	.0%	7.2%	9.3%	11.3%	27.8%
60代以上	度数（件数）	0	0	5	15	9	29
	年代 の %	.0%	.0%	17.2%	51.7%	31.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	21.7%	34.9%	29.0%	29.9%
	総年代の %	.0%	.0%	5.2%	15.5%	9.3%	29.9%
合計	度数（件数）	0	0	23	43	31	97
	年代 の %	.0%	.0%	23.7%	44.3%	32.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	.0%	23.7%	44.3%	32.0%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数60件）

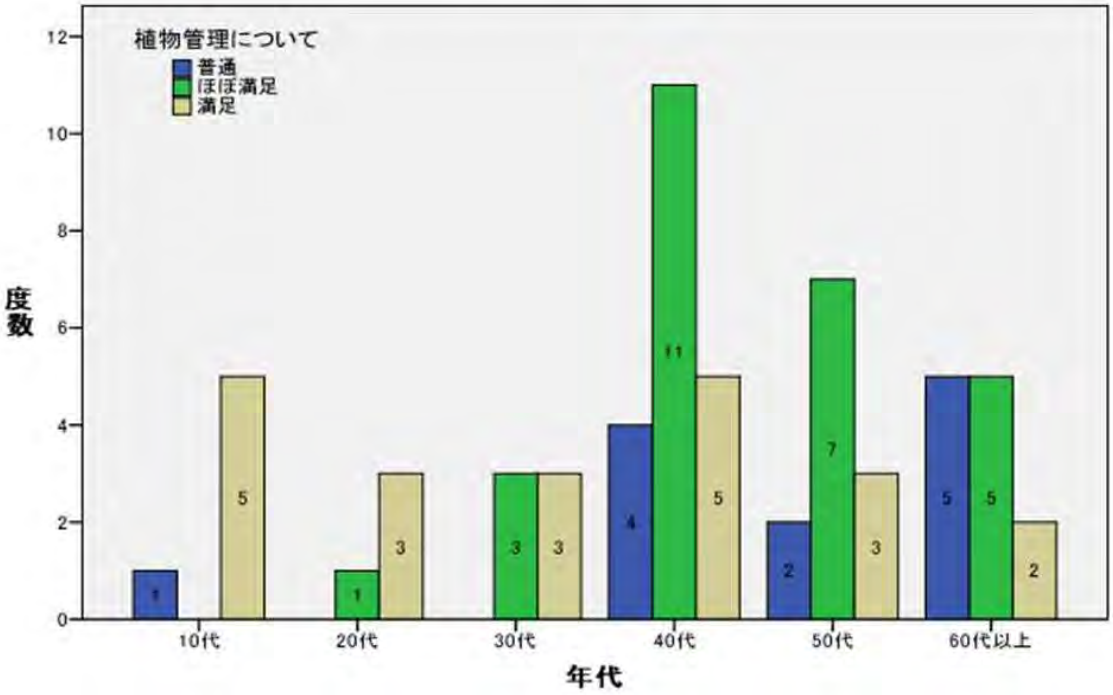
年代と項目		植物管理について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	0	5	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	.0%	83.3%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	8.3%	.0%	23.8%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	.0%	8.3%	10.0%
20代	度数（件数）	0	0	0	1	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	.0%	3.7%	14.3%	6.7%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.7%	5.0%	6.7%
30代	度数（件数）	0	0	0	3	3	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	.0%	11.1%	14.3%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	5.0%	5.0%	10.0%
40代	度数（件数）	0	0	4	11	5	20
	年代 の %	.0%	.0%	20.0%	55.0%	25.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	33.3%	40.7%	23.8%	33.3%
	総年代の %	.0%	.0%	6.7%	18.3%	8.3%	33.3%
50代	度数（件数）	0	0	2	7	3	12
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	16.7%	25.9%	14.3%	20.0%
	総年代の %	.0%	.0%	3.3%	11.7%	5.0%	20.0%
60代以上	度数（件数）	0	0	5	5	2	12
	年代 の %	.0%	.0%	41.7%	41.7%	16.7%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	41.7%	18.5%	9.5%	20.0%
	総年代の %	.0%	.0%	8.3%	8.3%	3.3%	20.0%
合計	度数（件数）	0	0	12	27	21	60
	年代 の %	.0%	.0%	20.0%	45.0%	35.0%	100.0%
	植物管理 %	.0%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	.0%	20.0%	45.0%	35.0%	100.0%

【設問⑥ （1）植物管理について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問⑥ （2）遊具の管理について】結果分析

【2）遊具の管理について】結果分析　　730点／925点満点　78.92%　【評価】B（ほぼ満足）

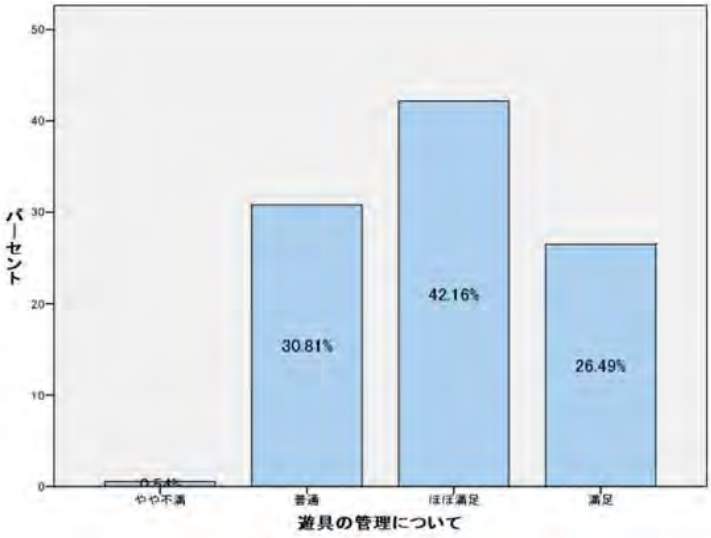
サンプル数205件の内、有効回答数185件

やや不満を感じている方が0.5%（1件）いたものの、不満を感じた方はいなかった。他方、23.9%（49件）の方が満足と感じており、ほぼ満足を加えると68.7%（127件）の方が満足感を感じている。

B評価ではあるが、不満又はやや不満と感じている方が少ない項目である。無回答が比較的多く、遊具を利用するのが主に小学生以下の子とその親であることからすると、テニスコート利用者の関心は若干低いと思われる。もっとも、現在遊具の利用に伴う事故が注目を集める状況であり、老朽化等への配慮を中心とした遊具の管理は不可欠である。

遊具の管理について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	0	0.0%	0.0%	0.0%
やや不満	1	0.5%	0.5%	0.5%
普　通	57	27.8%	30.8%	31.4%
ほぼ満足	78	38.0%	42.2%	73.5%
満足	49	23.9%	26.5%	100.0%
計	**185**	90.2%	100.0%	
無回答	20	9.8%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数95件）

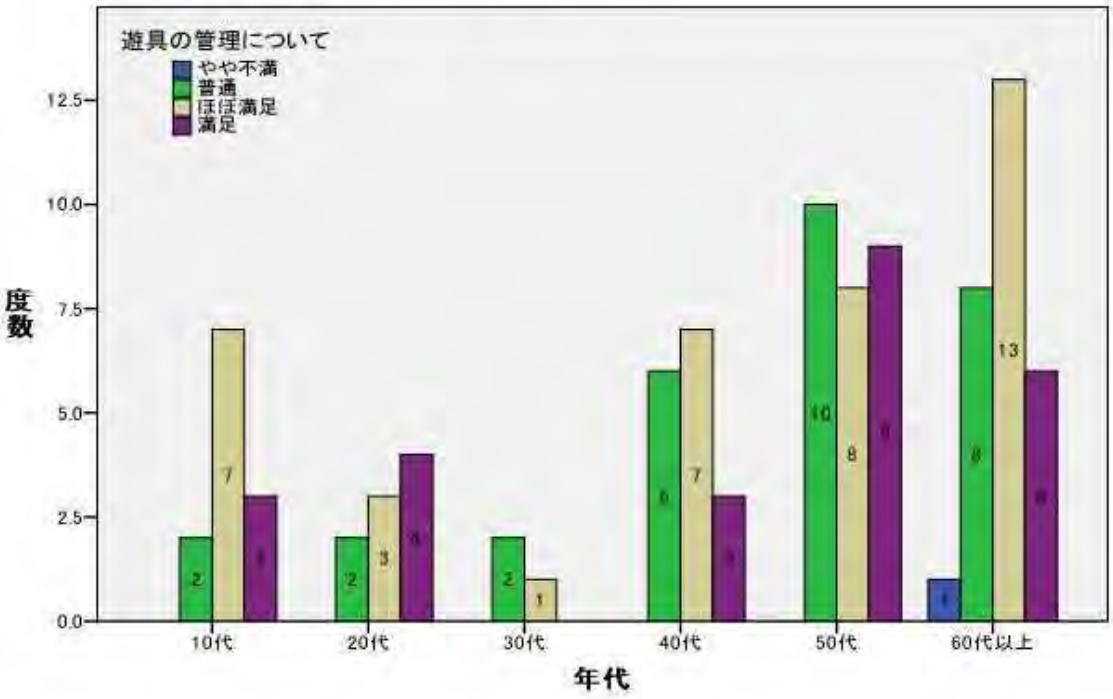
年代と項目		遊具の管理について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	2	7	3	12
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	6.7%	17.9%	12.0%	12.6%
	総年代の %	.0%	.0%	2.1%	7.4%	3.2%	12.6%
20代	度数（件数）	0	0	2	3	4	9
	年代 の %	.0%	.0%	22.2%	33.3%	44.4%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	6.7%	7.7%	16.0%	9.5%
	総年代の %	.0%	.0%	2.1%	3.2%	4.2%	9.5%
30代	度数（件数）	0	0	2	1	0	3
	年代 の %	.0%	.0%	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	6.7%	2.6%	.0%	3.2%
	総年代の %	.0%	.0%	2.1%	1.1%	.0%	3.2%
40代	度数（件数）	0	0	6	7	3	16
	年代 の %	.0%	.0%	37.5%	43.8%	18.8%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	20.0%	17.9%	12.0%	16.8%
	総年代の %	.0%	.0%	6.3%	7.4%	3.2%	16.8%
50代	度数（件数）	0	0	10	8	9	27
	年代 の %	.0%	.0%	37.0%	29.6%	33.3%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	33.3%	20.5%	36.0%	28.4%
	総年代の %	.0%	.0%	10.5%	8.4%	9.5%	28.4%
60代以上	度数（件数）	0	1	8	13	6	28
	年代 の %	.0%	3.6%	28.6%	46.4%	21.4%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	100.0%	26.7%	33.3%	24.0%	29.5%
	総年代の %	.0%	1.1%	8.4%	13.7%	6.3%	29.5%
合計	度数（件数）	0	1	30	39	25	95
	年代 の %	.0%	1.1%	31.6%	41.1%	26.3%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	1.1%	31.6%	41.1%	26.3%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数59件）

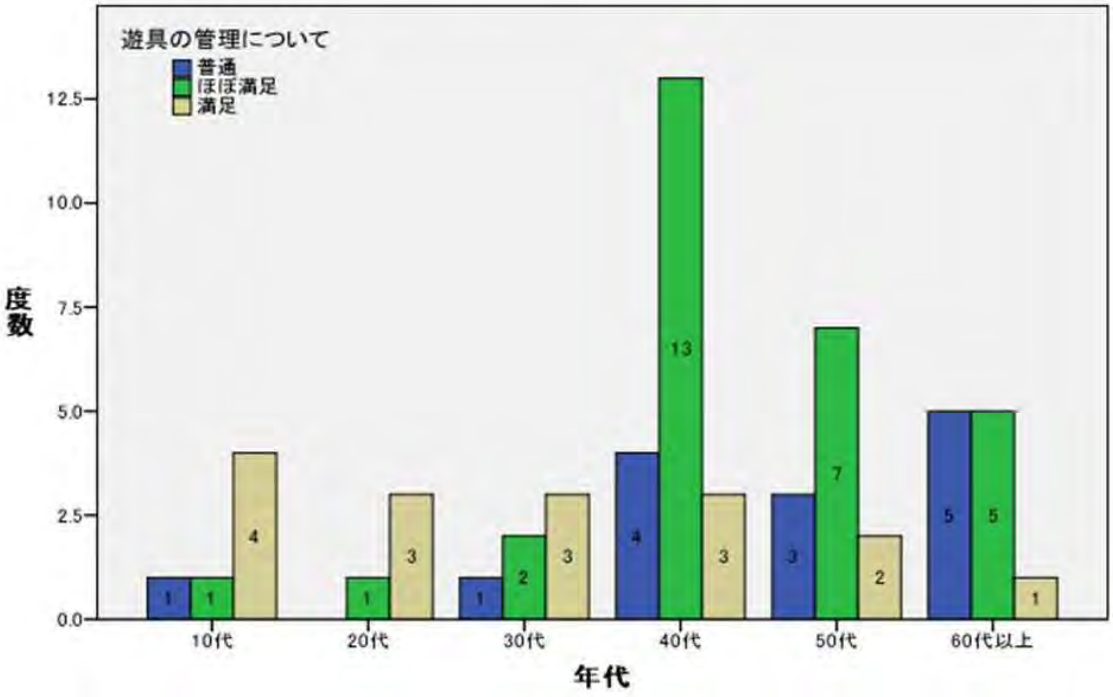
年代と項目		遊具の管理について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	1	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	16.7%	66.7%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	7.1%	3.4%	25.0%	10.2%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	1.7%	6.8%	10.2%
20代	度数（件数）	0	0	0	1	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	.0%	3.4%	18.8%	6.8%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.7%	5.1%	6.8%
30代	度数（件数）	0	0	1	2	3	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	7.1%	6.9%	18.8%	10.2%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	3.4%	5.1%	10.2%
40代	度数（件数）	0	0	4	13	3	20
	年代 の %	.0%	.0%	20.0%	65.0%	15.0%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	28.6%	44.8%	18.8%	33.9%
	総年代の %	.0%	.0%	6.8%	22.0%	5.1%	33.9%
50代	度数（件数）	0	0	3	7	2	12
	年代 の %	.0%	.0%	25.0%	58.3%	16.7%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	21.4%	24.1%	12.5%	20.3%
	総年代の %	.0%	.0%	5.1%	11.9%	3.4%	20.3%
60代以上	度数（件数）	0	0	5	5	1	11
	年代 の %	.0%	.0%	45.5%	45.5%	9.1%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	35.7%	17.2%	6.3%	18.6%
	総年代の %	.0%	.0%	8.5%	8.5%	1.7%	18.6%
合計	度数（件数）	0	0	14	29	16	59
	年代 の %	.0%	.0%	23.7%	49.2%	27.1%	100.0%
	遊具管理 %	.0%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	.0%	23.7%	49.2%	27.1%	100.0%

【設問⑥ （2）遊具の管理について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問⑥ （3）トイレの管理について】結果分析

【3）トイレの管理について】結果分析　　610点／935点満点　65.24%　【評価】B（ほぼ満足）

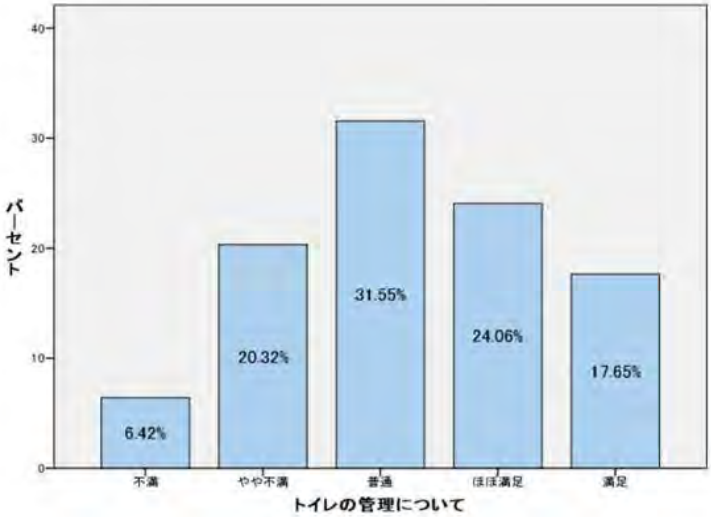
サンプル数205件の内、有効回答数187件

6.4%（12件）の方が不満と感じ、やや不満を加えると24.4%（50件）になる。これに対し、14.1%（26件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると37.5%（69件）の方が満足感を感じている。

やや不満や不満を感じている方が多く、自由記載においてもトイレについての言及が少なくない。更衣室代わりにトイレを使用している方がいることや、経年劣化や壁や床など長年に染みついた汚れも大きな要因であると考えられる。また、トイレの周辺に芝生等がなく、靴に泥土が付着した状態でのトイレ利用が多くなる結果、次回の清掃まで汚れが残ってしまうことも要因として考えられる。

トイレの管理について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	12	5.9%	6.4%	6.4%
やや不満	38	18.5%	20.3%	26.7%
普　通	59	28.8%	31.6%	58.3%
ほぼ満足	45	22.0%	24.1%	82.4%
満足	33	16.1%	17.6%	100.0%
計	187	91.2%	100.0%	
無回答	18	8.8%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数96件）

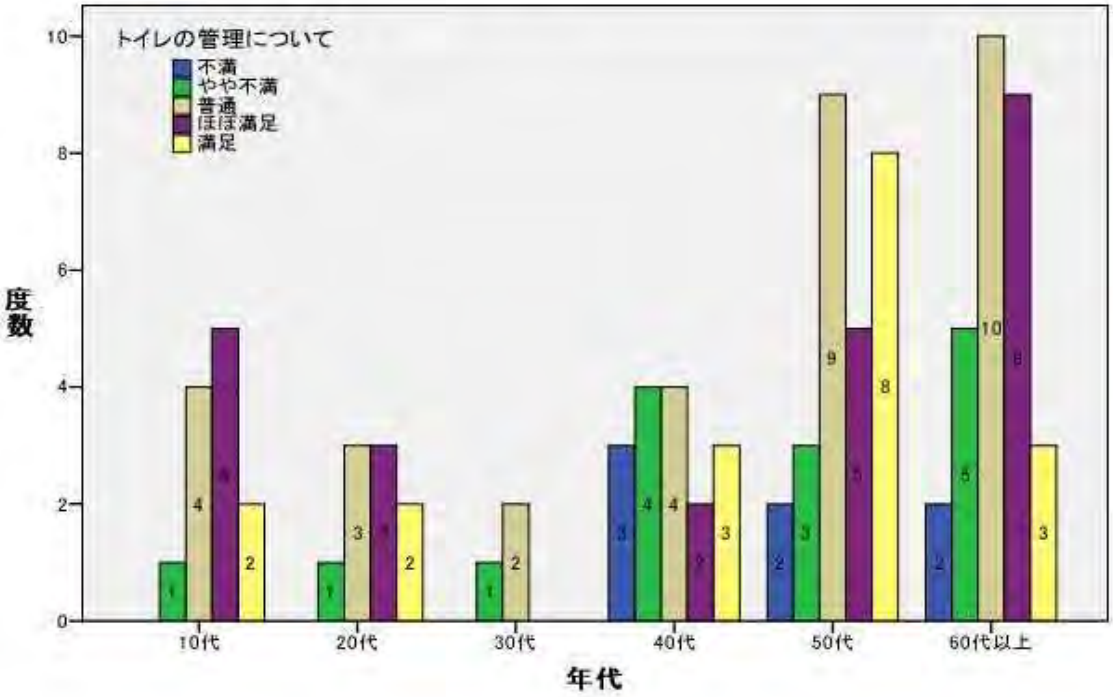
年代と項目		トイレの管理について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	1	4	5	2	12
	年代 の %	.0%	8.3%	33.3%	41.7%	16.7%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	6.7%	12.5%	20.8%	11.1%	12.5%
	総和の %	.0%	1.0%	4.2%	5.2%	2.1%	12.5%
20代	度数（件数）	0	1	3	3	2	9
	年代 の %	.0%	11.1%	33.3%	33.3%	22.2%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	6.7%	9.4%	12.5%	11.1%	9.4%
	総年代の %	.0%	1.0%	3.1%	3.1%	2.1%	9.4%
30代	度数（件数）	0	1	2	0	0	3
	年代 の %	.0%	33.3%	66.7%	.0%	.0%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	6.7%	6.3%	.0%	.0%	3.1%
	総年代の %	.0%	1.0%	2.1%	.0%	.0%	3.1%
40代	度数（件数）	3	4	4	2	3	16
	年代 の %	18.8%	25.0%	25.0%	12.5%	18.8%	100.0%
	トイレ管理 %	42.9%	26.7%	12.5%	8.3%	16.7%	16.7%
	総年代の %	3.1%	4.2%	4.2%	2.1%	3.1%	16.7%
50代	度数（件数）	2	3	9	5	8	27
	年代 の %	7.4%	11.1%	33.3%	18.5%	29.6%	100.0%
	トイレ管理 %	28.6%	20.0%	28.1%	20.8%	44.4%	28.1%
	総年代の %	2.1%	3.1%	9.4%	5.2%	8.3%	28.1%
60代以上	度数（件数）	2	5	10	9	3	29
	年代 の %	6.9%	17.2%	34.5%	31.0%	10.3%	100.0%
	トイレ管理 %	28.6%	33.3%	31.3%	37.5%	16.7%	30.2%
	総年代の %	2.1%	5.2%	10.4%	9.4%	3.1%	30.2%
合計	度数（件数）	7	15	32	24	18	96
	年代 の %	7.3%	15.6%	33.3%	25.0%	18.8%	100.0%
	トイレ管理 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	7.3%	15.6%	33.3%	25.0%	18.8%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数60件）

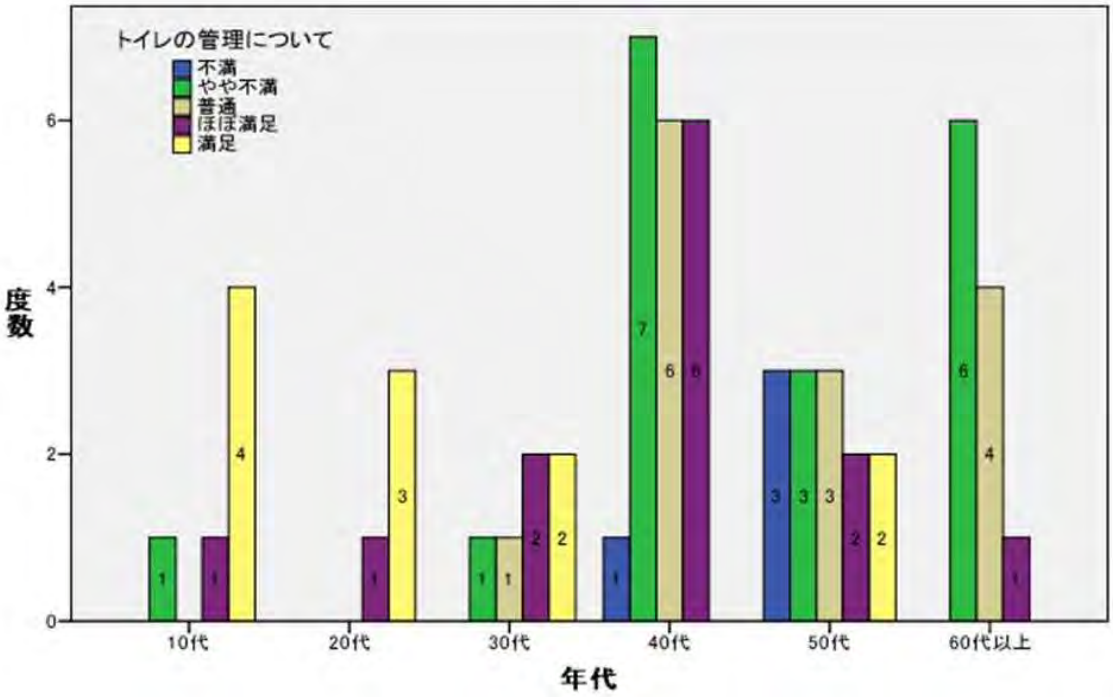
年代と項目		トイレの管理について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	1	0	1	4	6
	年代 の %	.0%	16.7%	.0%	16.7%	66.7%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	5.6%	.0%	7.7%	36.4%	10.0%
	総年代の %	.0%	1.7%	.0%	1.7%	6.7%	10.0%
20代	度数（件数）	0	0	0	1	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	.0%	.0%	7.7%	27.3%	6.7%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.7%	5.0%	6.7%
30代	度数（件数）	0	1	1	2	2	6
	年代 の %	.0%	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	5.6%	7.1%	15.4%	18.2%	10.0%
	総年代の %	.0%	1.7%	1.7%	3.3%	3.3%	10.0%
40代	度数（件数）	1	7	6	6	0	20
	年代 の %	5.0%	35.0%	30.0%	30.0%	.0%	100.0%
	トイレ管理 %	25.0%	38.9%	42.9%	46.2%	.0%	33.3%
	総年代の %	1.7%	11.7%	10.0%	10.0%	.0%	33.3%
50代	度数（件数）	3	3	3	2	2	13
	年代 の %	23.1%	23.1%	23.1%	15.4%	15.4%	100.0%
	トイレ管理 %	75.0%	16.7%	21.4%	15.4%	18.2%	21.7%
	総年代の %	5.0%	5.0%	5.0%	3.3%	3.3%	21.7%
60代以上	度数（件数）	0	6	4	1	0	11
	年代 の %	.0%	54.5%	36.4%	9.1%	.0%	100.0%
	トイレ管理 %	.0%	33.3%	28.6%	7.7%	.0%	18.3%
	総年代の %	.0%	10.0%	6.7%	1.7%	.0%	18.3%
合計	度数（件数）	4	18	14	13	11	60
	年代 の %	6.7%	30.0%	23.3%	21.7%	18.3%	100.0%
	トイレ管理 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	6.7%	30.0%	23.3%	21.7%	18.3%	100.0%

【設問⑥ （3）トイレの管理について】結果分析

性別=男



性別=女



【設問⑥ （4）公園管理全般について】結果分析

【4）公園管理全般について】結果分析　　726点／940点満点　77.23%　【評価】B（ほぼ満足）

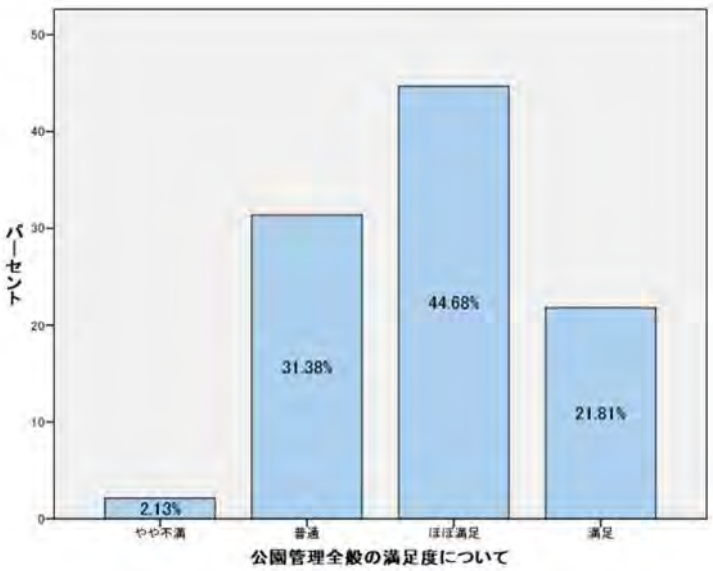
サンプル数205件の内、有効回答数188件

不満を感じている方はおらず、やや不満を感じている方が2.1%（4件）いた。これに対し、21.8%（41件）の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると66.5%（125件）となる。

昨年からの評価の向上はあまり大きくないが、不満と感じる方がいなくなっている。もっとも、ほぼ満足と感じる方が満足と感じる方の倍以上いることや、トイレの管理などの個別の項目で不満と感じる方がいるなどの事情に鑑みると、さらに評価を向上させるための努力が必要であるといえる。

公園管理全般について

分類	件数	率	有効率	累積率
不　満	0	0.0%	0.0%	0.0%
やや不満	4	2.0%	2.1%	2.1%
普　通	59	28.8%	31.4%	33.5%
ほぼ満足	84	41.0%	44.7%	78.2%
満足	41	20.0%	21.8%	100.0%
計	188	91.7%	100.0%	
無回答	17	8.3%		
合　計	205	100.0%		



男性の年代別クロス表（有効回答数97件）

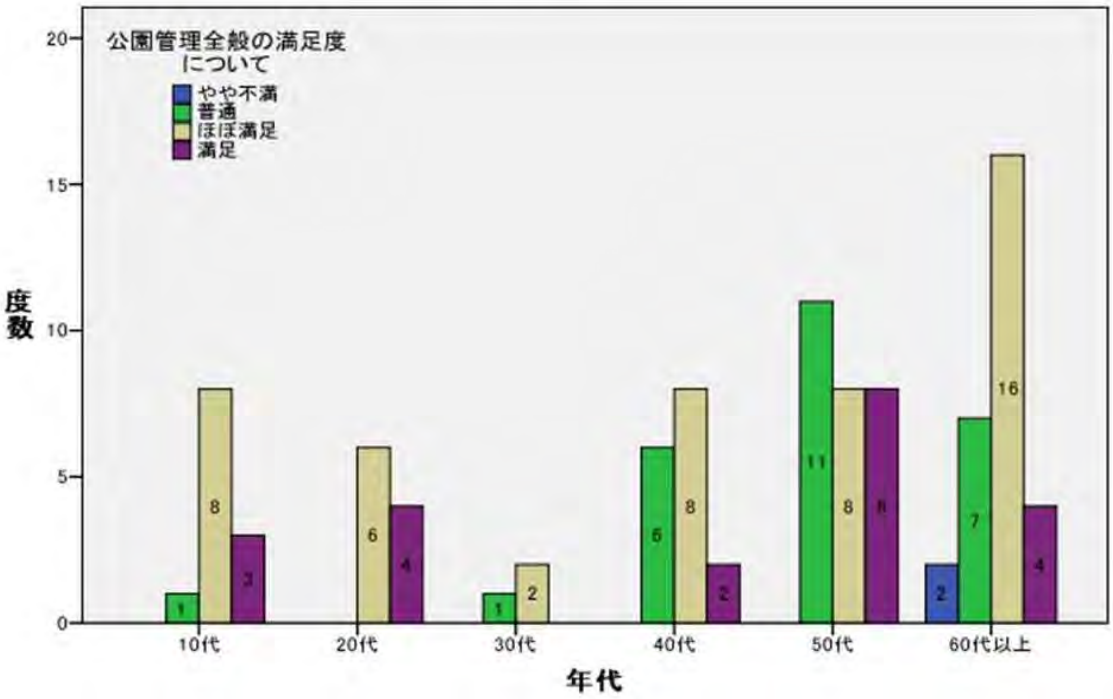
年代と項目		公園管理の総合満足度について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	8	3	12
	年代 の %	.0%	.0%	8.3%	66.7%	25.0%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	3.8%	16.7%	14.3%	12.4%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	8.2%	3.1%	12.4%
20代	度数（件数）	0	0	0	6	4	10
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	60.0%	40.0%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	.0%	12.5%	19.0%	10.3%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	6.2%	4.1%	10.3%
30代	度数（件数）	0	0	1	2	0	3
	年代 の %	.0%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	3.8%	4.2%	.0%	3.1%
	総年代の %	.0%	.0%	1.0%	2.1%	.0%	3.1%
40代	度数（件数）	0	0	6	8	2	16
	年代 の %	.0%	.0%	37.5%	50.0%	12.5%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	23.1%	16.7%	9.5%	16.5%
	総年代の %	.0%	.0%	6.2%	8.2%	2.1%	16.5%
50代	度数（件数）	0	0	11	8	8	27
	年代 の %	.0%	.0%	40.7%	29.6%	29.6%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	42.3%	16.7%	38.1%	27.8%
	総年代の %	.0%	.0%	11.3%	8.2%	8.2%	27.8%
60代以上	度数（件数）	0	2	7	16	4	29
	年代 の %	.0%	6.9%	24.1%	55.2%	13.8%	100.0%
	公園総合 %	.0%	100.0%	26.9%	33.3%	19.0%	29.9%
	総年代の %	.0%	2.1%	7.2%	16.5%	4.1%	29.9%
合計	度数（件数）	0	2	26	48	21	97
	年代 の %	.0%	2.1%	26.8%	49.5%	21.6%	100.0%
	公園総合 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	2.1%	26.8%	49.5%	21.6%	100.0%

女性の年代別クロス表（有効回答数60件）

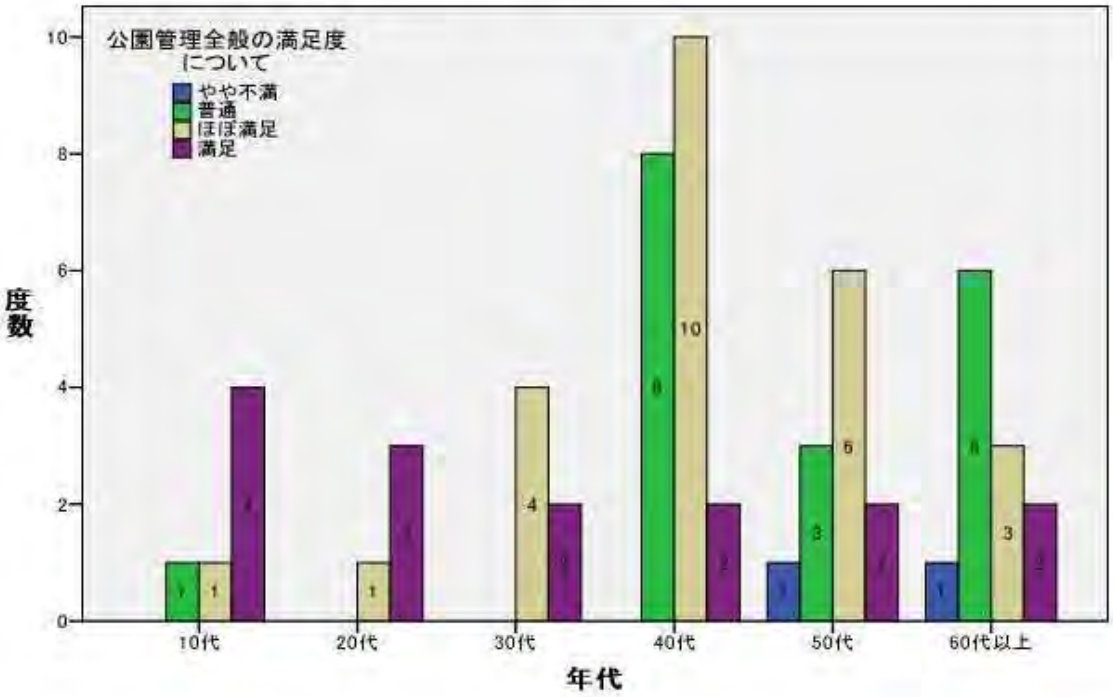
年代と項目		公園管理の総合満足度について					
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	度数（件数）	0	0	1	1	4	6
	年代 の %	.0%	.0%	16.7%	16.7%	66.7%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	5.6%	4.0%	26.7%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	1.7%	1.7%	6.7%	10.0%
20代	度数（件数）	0	0	0	1	3	4
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	.0%	4.0%	20.0%	6.7%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	1.7%	5.0%	6.7%
30代	度数（件数）	0	0	0	4	2	6
	年代 の %	.0%	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	.0%	16.0%	13.3%	10.0%
	総年代の %	.0%	.0%	.0%	6.7%	3.3%	10.0%
40代	度数（件数）	0	0	8	10	2	20
	年代 の %	.0%	.0%	40.0%	50.0%	10.0%	100.0%
	公園総合 %	.0%	.0%	44.4%	40.0%	13.3%	33.3%
	総年代の %	.0%	.0%	13.3%	16.7%	3.3%	33.3%
50代	度数（件数）	0	1	3	6	2	12
	年代 の %	.0%	8.3%	25.0%	50.0%	16.7%	100.0%
	公園総合 %	.0%	50.0%	16.7%	24.0%	13.3%	20.0%
	総年代の %	.0%	1.7%	5.0%	10.0%	3.3%	20.0%
60代以上	度数（件数）	0	1	6	3	2	12
	年代 の %	.0%	8.3%	50.0%	25.0%	16.7%	100.0%
	公園総合 %	.0%	50.0%	33.3%	12.0%	13.3%	20.0%
	総年代の %	.0%	1.7%	10.0%	5.0%	3.3%	20.0%
合計	度数（件数）	0	2	18	25	15	60
	年代 の %	.0%	3.3%	30.0%	41.7%	25.0%	100.0%
	公園総合 %	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の %	.0%	3.3%	30.0%	41.7%	25.0%	100.0%

【設問⑥ （4）公園管理全般について】結果分析

性別=男



性別=女



【影響度】の分析

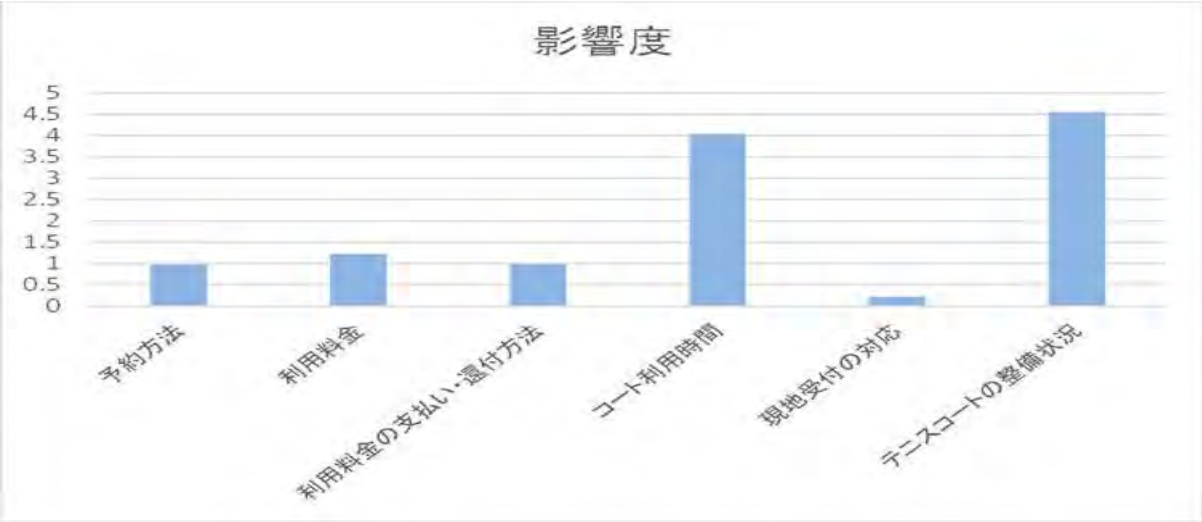
影響度は、総合的な満足度に効果が高い個別のサービスの影響を表す指数で、影響の高いサービスを良くすることにより、総合的な満足度が高まることになる。

【テニスコート利用の総合的な満足度への影響度】

コート利用の総合的な満足度の個別の評価はA評価（満足）となっているところ、影響度としては高い方から「テニスコートの整備状況」（約4.5）及び「コート利用時間」（約4.0）、「利用料金」（約1.25）、「予約方法」及び「利用料金の支払い・還付方法」（約1.0）、「現地受付の対応」（約0.5）となっている。

上記各項目は、①影響度が特に高い項目（「コート利用時間」及び「テニスコートの整備状況」の2項目）、②影響度が中間的な項目（「利用料金」、「予約方法」及び「利用料金の支払・還付方法」の3項目）、③影響度が特に低い項目（「現地受付の対応」）の3つに分けて考えることができ、①は②の約4倍、②は③の約4倍というような段階的関係になっていることが分かる。

テニスコート利用の総合的な満足度への影響度

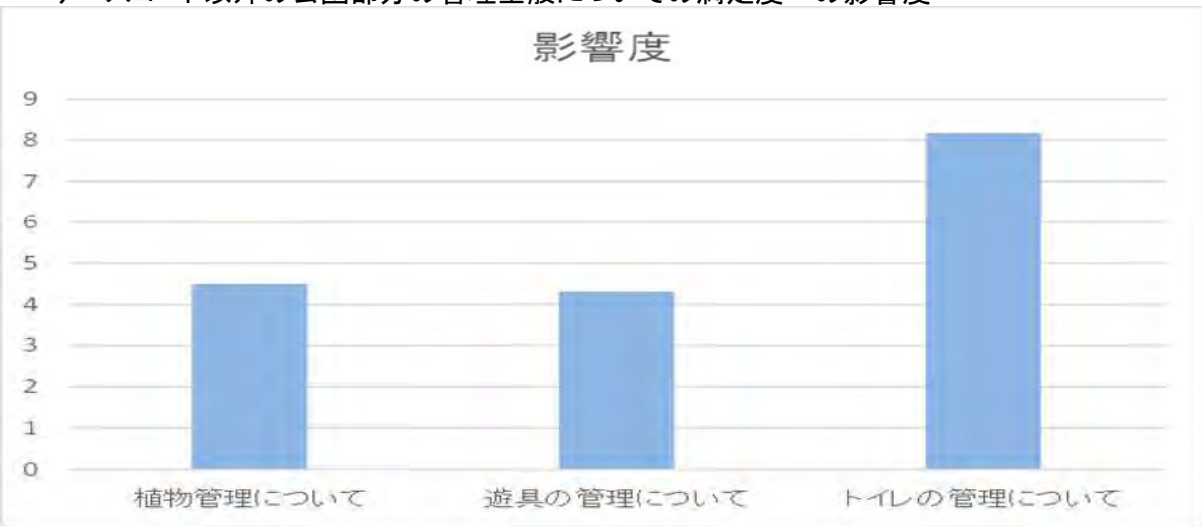


【テニスコート以外の公園部分の管理全般についての満足度への影響度】

公園管理全般の満足度の評価はB評価（ほぼ満足）となっているところ、影響度としては高い方から「トイレの管理」（約8）、「植物管理」（約4.5）、「遊具の管理」（約4.2）となっている。特に「トイレの管理」の影響度は他の2項目の倍近い高さになっている。

「植物管理」及び「遊具の管理」の2項目は影響度に大差がない。その一方で「トイレの管理」の影響度は特に高く、他の2項目の倍近くになっていることが分かる。

テニスコート以外の公園部分の管理全般についての満足度への影響度



【満足度と影響度の散布図】

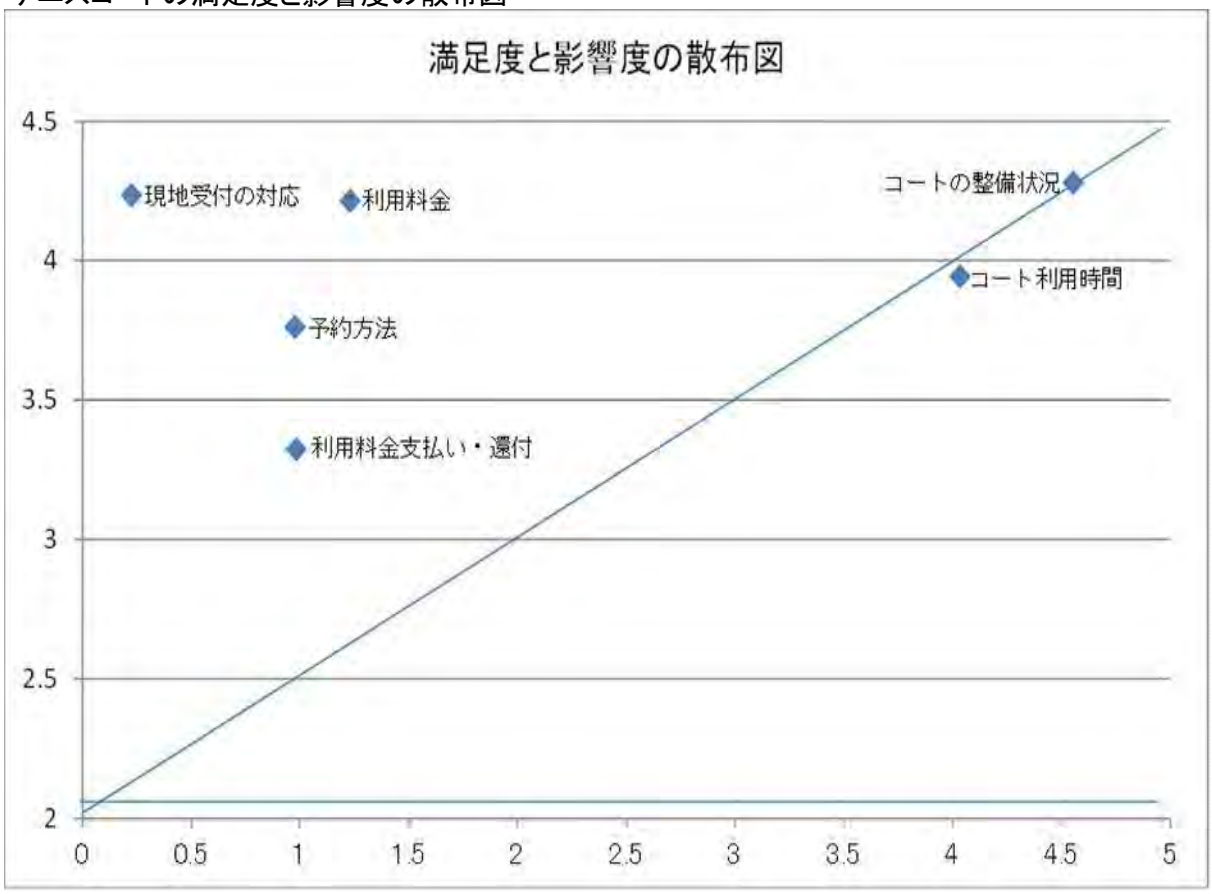
個別のサービスの満足度と影響度の指数の関係をグラフにしたもの。
縦軸に満足度、横軸に影響度の指数をとり、その交点に個別のサービスを表記している。従って、個別のサービスがグラフの上に位置するほど満足度が高く、右に位置するほど総合的な満足度に与える影響度が高いことになる。

この関係をグラフの中心から上下左右の四つの領域に区分して見ると

・左下の領域に位置する個別のサービスは、満足度が低いが影響度も低いもの
・右上の領域に位置する個別のサービスは、満足度が高く影響度も高いもの
・右下の領域に位置する個別のサービスは、満足度が低く影響度が高いものとなる。

グラフに引いた対角線は、個別のサービスの満足度と影響度のバランスを判断するうえで参考にするため引いた線であり、個別のサービスの満足度がこの線より上に位置していれば総合的な満足度にプラスの影響を与え、下に位置していればマイナスの影響を与えていると考えられる。

テニスコートの満足度と影響度の散布図



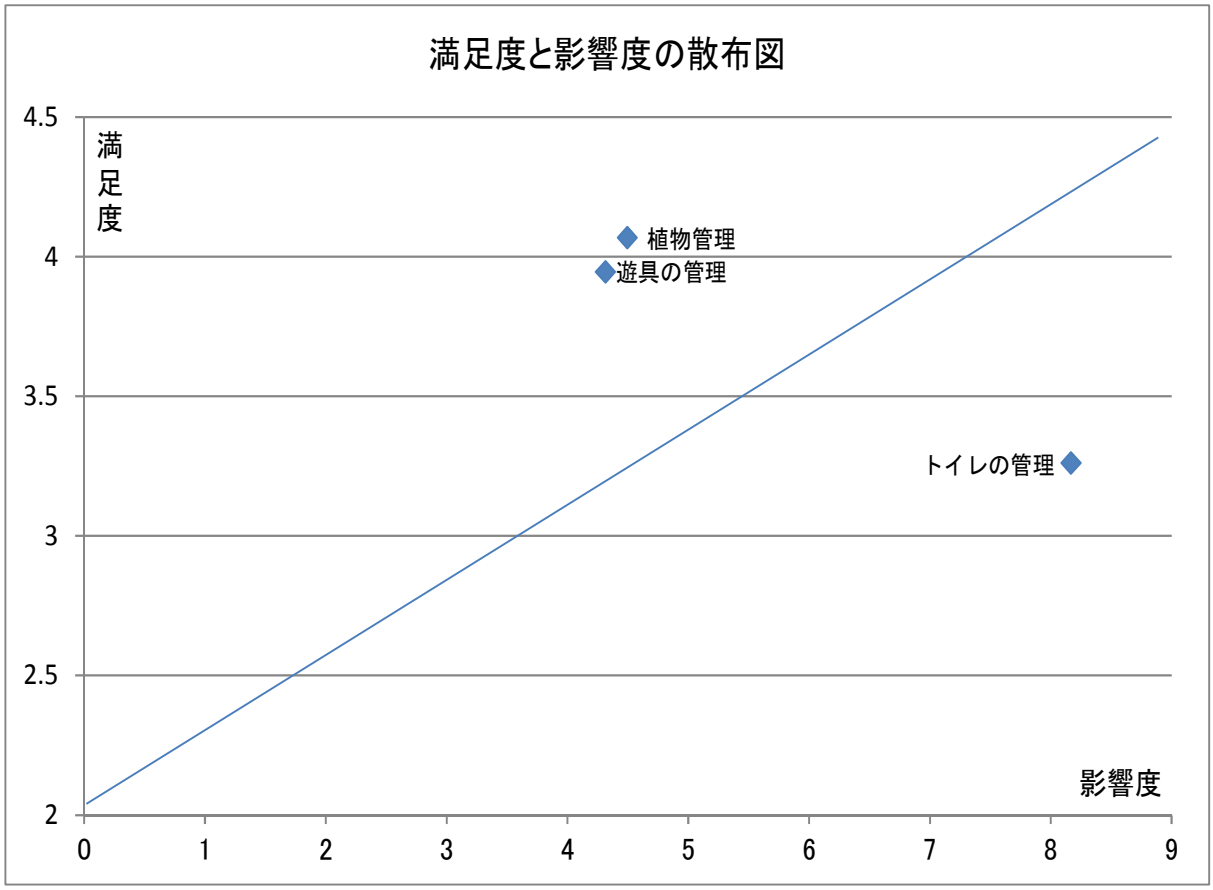
【テニスコートについての散布図】の分析

各項目のうち、とくに「コート利用時間」は影響度が高い項目でありながら満足度が低い。他方で「コートの整備状況」は影響度が高いものの満足度もある程度高く、バランスが取れている。このことからすると、「コート利用時間」の満足度を高めることを最優先とするべきである。

また、他の4項目のうち、「利用料金の支払い・還付」及び「予約方法」については他の項目と比べて満足度が低い。今回の影響度はさほど高くないものの、今後の満足度の改善においては見逃せない点であるといえる。

【影響度】の分析

テニスコート以外の公園部分の管理全般についての満足度への影響度の散布図



【公園部分の管理全般についての散布図】の分析
　3項目のうち、とくに「トイレの管理」は影響度の高さに比して満足度が低い。他方、「植物管理」及び「遊具の管理」の2項目については、概ね同様の座標にあり、影響度の高さに比して満足度が高い。このことからすると、「トイレの管理」の満足度を優先的に上げることが、公園管理全般の満足度向上において不可欠であるということができる。

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑦湘南台公園について（ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方）

	分　類	内　　容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方
1	施設の設置について	更衣室が欲しい	10	21	20.6%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 施設の構造、仕様上のご意見につきましては、指定管理者単独で見直すことができないこともあり、利用者の声として藤沢市と共に協議・検討してまいります。、本アンケート調査の集計結果はすべて藤沢市へ報告いたしますので、ご了承ください。シングルポールについてはご用意いたします。
2		コートの数を増やしてほしい	3			
3		シングルスポールが欲しい	2			
4		テニスコート間に仕切りカーテンが欲しい	1			
5		ヒサシを大きくしてほしい、風除けネットが欲しい	2			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 ヒサシにつきましては不備があればその都度補修をしておりますが、大きさにつきましては、プレーに支障の無いように設置しております。風よけネットにつきましては、現在南北のフェンスにネットを取り付けておりますが、これ以上フェンスに負荷をかけるとフェンスが倒れる危険がありますので設置の予定はありません。ご理解の程よろしくお願いいたします。
6		コートブラシを軽いものに変えてほしい	1			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 現在のブラシは軽量のものをご用意しております。更新の際には出来るだけ軽量のものに変えるようにしております。
7		AEDを設置してほしい	1			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 AEDにつきましては、平成28年2月より、管理小屋前に設置し、場内に設置場所の表示を掲示しております。 お手数おかけしますが、設置場所のご確認をお願いいたします。
8		管理人室に電話を設置してほしい	1			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。湘南台公園管理人は、受付業務のほかにコート内清掃、園内のゴミ拾いやトイレットペーパーの交換などもにも従事しており、常時は居りませんので電話設置の予定はございません。予約等の確認につきましては秋葉台文化体育館で受け付けております。お問い合わせは0466-88-1111までお願いいたします。
9	予約・料金の支払い・受付について	料金の支払いを現地か市民センターで出来るようにしてほしい。別の支払方法（振込等）が出来るようにしてほしい	9	15	14.7%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 藤沢市のテニスコートの予約方法や利用料金、利用時間は藤沢市条例や規則で定められております。 また、予約システムにつきましても市内スポーツ施設がすべて同じシステムで管理されております。 利用するうえでご不便もあるかと思いますが、現在の予約システムにて引き続きのご利用をお願いいたします。皆様のご意見は利便向上を求めるご意見として藤沢市へご報告いたします。
10		予約の仕方が不便なので改善してほしい	3			
11		なかなか当選しないので、予約管理を見直してほしい	2			
12		空きコートの当日申込・支払を可能にしてほしい	1			
13	利用料金について	低料金で使用でき助かる	1	1	1.0%	
14	コート利用時間について	コート利用時間を早めてほしい（7:00～又は7:30～）	5	8	7.8%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 藤沢市のテニスコートの利用時間は藤沢市条例や規則で定められております。皆様のご意見は利便向上を求めるご意見として藤沢市へご報告いたします。
15		ナイターで利用できるようにしてほしい	2			
16		天候不順時のオープンかクローズかの判断を30分前ではなく1時間前にしてほしい	1			ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 雨天時の利用の可否につきましては、原則として1時間前に判断し、お問い合わせ先である秋葉台文化体育館に連絡をさせていただいておりますが、できるだけ利用のご希望に応えるため、天候の状況によっては遅れる場合がございますのが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
17	コートの利用について	コートが滑りやすい	4	9	8.8%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 コートの滑りやすさはには個人差がございますので、ご利用者の皆様にコートブラシで砂の量を調整していただいております。 ご利用者のマナー違反につきましては、確認次第管理人が注意をておりますが、お気づきの点がございましたら受付時等に管理人までお申し出ください。 砂埃につきましては、藤沢市によりH27年度 砂埃対策として広場の改修工事を行いました。 小学3年生以下のご利用制限につきましては、安全確保の観点から市内の公共テニスコートの共通ルールとなっておりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。
18		利用者のマナーについて注意喚起してほしい	3			
19		砂ほこりが発つ	1			
20		家族でテニスを楽しむため、小学3年生以下の利用も可能にしてほしい	1			

21	隣接駐車場について	駐車場を設けてほしい	10	17	16.7%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 本公園には駐車場がないことから、利用者には近隣の有料駐車場をご利用していただいております。駐車料金割引などのサービスは実施しておりません。現状のテニスコート利用料金を維持するため、電車など公共交通機関をご利用していただくなど、ご理解の程お願いいたします。
22		テニスコート利用者について駐車料金割引・無料化等の優遇をしてほしい	7			
23	施設・利用者マナーについて	バスケットゴールや卓球台などの遊具をおいてほしい	5	19	18.6%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 ボール遊びなど、ご利用される方のルールやマナーについては、確認時に直接注意するとともに、公園利用のルールについてイラストを使用した分かりやすい看板を設置しております。 トイレの清掃につきましては、週2回の定期的な清掃の他、内外の壁や照明、尿石除去など全体的な特別清掃を年2回行っています。またトイレ機能を向上させるため個室にハイタンクを設置し、ご利用者利便向上のため一部和式便器を洋式便器に変えております。同時にトイレのトビラ(カギ)も補修いたしました。 自販機の場所がわかるようコートフェンスに掲示いたしました。
24		トイレをきれいにしてほしい	9			
25		トイレのカギが締まりにくいところがあるので、変えてほしい	1			
26		トイレが少し遠い	1			
27		禁止行為(野球、サッカー)が行われ、テニスコートにまでボールが入ってくる	2			
28		自販機の場所がわかりにくい	1			
29	その他	いい公園です	4	12	11.8%	いつもご利用いただきありがとうございます。みなさまに快適にご利用いただけるよう、今後もサービスの向上に努めてまいります。
30		いつもありがとうございます	2			
31		よろしくお願いします	2			
32		きれいなテニスコートだった	1			
33		樹木が多く、ストレス解消に良い	1			
34		アンケートの結果がよく分からない	1			アンケート調査にご協力いただきありがとうございます。 指定管理者として、アンケート内容は皆様のご意見をお伺いできる大切な機会と考えております。 お寄せいただいたご意見のうち、指定管理者が改善できるものは取り組んでまいります。 また、本アンケート調査の集計結果はすべて藤沢市へ報告するとともに、現地への設置および指定管理者のホームページで公開いたします。
35		アンケートのフィードバックをしてほしい(要望については、どう検討されたか内容を詳細に)	1			
合計				102	100.0%	