

新林公園ほか11公園指定管理事業

平成28年度遠藤公園

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

## 遠藤公園利用者アンケート調査結果目次(全33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～33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 遠藤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～33ページ

※ 各項目の率(%)について、小数点以下を端数処理(四捨五入等)しているため、合計と内訳が一致しないことがあります。

## 遠藤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】 遠藤公園テニスコート利用者

### 3【サンプル数】 197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29年2月～5月

### 6【調査項目と結果】

#### ① 性別・お住まい・年齢

男性49.7% 女性29.9% 無回答20.4%  
 藤沢市内65.5% 藤沢市外8.1% 無回答26.4%  
 10代(3.0%) 20代(1.0%) 30代(2.0%) 40代(5.1%) 50代(14.7%) 60代以上(68.5%)  
 無回答(5.7%)

#### ② 来場方法

徒歩24.4% 自転車・バイク26.9% 車39.1% 電車・バス3.5% 無回答 6.1%

#### 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      | 688点／945点満点 | 72.80% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 2) 利用料金      | 719点／945点満点 | 76.08% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 3) 料金の支払い・還付 | 635点／930点満点 | 68.28% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 4) 利用時間      | 713点／935点満点 | 76.26% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 5) 現地受付の対応   | 765点／940点満点 | 81.38% | 【評価】A (満足)   |

#### 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

812点／945点満点 85.93% 【評価】A (満足)

#### 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

774点／960点満点 80.63% 【評価】A (満足)

#### 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   | 728点／915点満点 | 79.56% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 2) 遊具の管理  | 667点／885点満点 | 75.37% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 3) トイレの管理 | 548点／905点満点 | 60.55% | 【評価】B (ほぼ満足) |
| 4) 公園管理全般 | 661点／910点満点 | 72.64% | 【評価】B (ほぼ満足) |

#### 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)



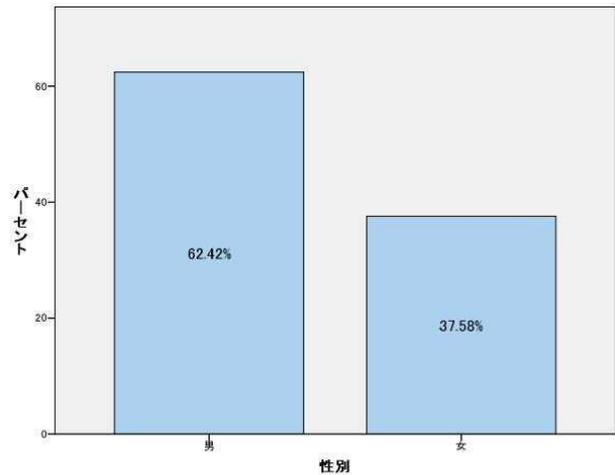
【設問① 性別 お住まい】結果分析

8【結果分析】 サンプル数197件  
設問① 性別・お住まい・年齢

【性別】結果分析 サンプル数197件の内、有効回答数157件

男性62.4%(98件) 女性37.6%(59件)  
男性の利用者が女性の利用者より約25%ほど多い結果となった。

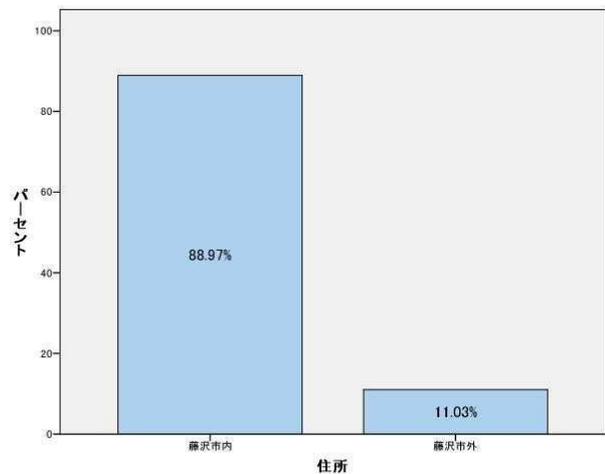
	件数	率	有効率
男	98	49.7%	62.4%
女	59	29.9%	37.6%
計	157	79.7%	100.0%
無回答	40	20.3%	
合計	197	100.0%	



【お住まい】結果分析 サンプル数197件の内、有効回答数130件

藤沢市内89.0%(129件) 藤沢市外11.0%(16件)  
藤沢市内 ライフタウン内50.0%(53件) ライフタウン外50.0%(53件)  
有効回答数で見ると市内在住の方が89.0%と大半を占めている。  
市内在住の内、ライフタウン内に在住されている利用者がちょうど半数(50.0%)であった。

	件数	率	有効率
藤沢市内	129	65.5%	89.0%
藤沢市外	16	8.1%	11.0%
計	145	73.6%	100.0%
無回答	52	26.4%	
合計	197	100.0%	

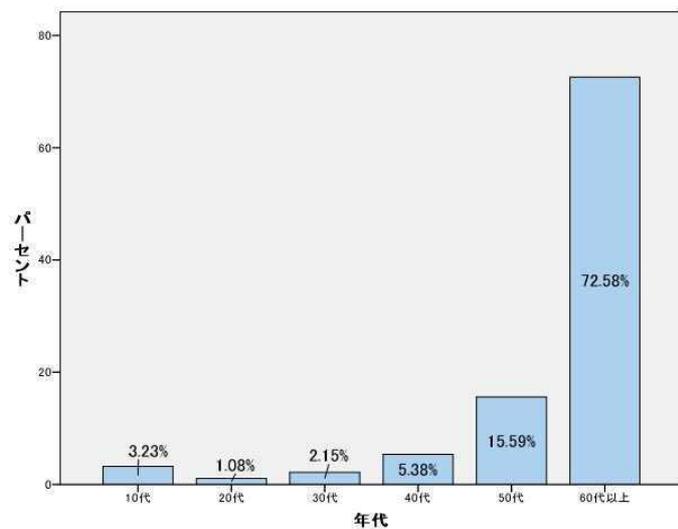


	件数	率	有効率
ライフタウン内	53	41.1%	50.0%
ライフタウン外	53	41.1%	50.0%
計	106	82.2%	100.0%
無回答	23	17.8%	
合計	129	100.0%	

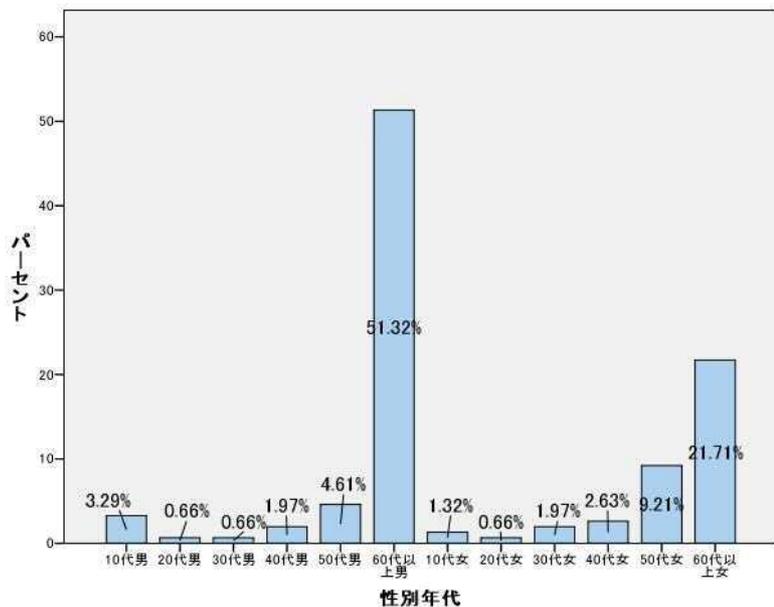
### 【設問① 年齢】結果分析

【年齢】結果分析 サンプル数197件の内、有効回答数186件  
 10代(3.2%) 20代(1.1%) 30代(2.2%) 40代(5.4%) 50代(15.6%) 60代以上(72.6%)  
 性別を問わずに見ると、60代以上の利用者が135件(72.6%)と一番多く、次に50代の利用者が29件(15.6%)で多かった。  
 10代から40代の利用者は1.1%から5.4%までと少数であった。

年代	件数	率	有効率	累積率
10代	6	3.0%	3.2%	3.2%
20代	2	1.0%	1.1%	4.3%
30代	4	2.0%	2.2%	6.5%
40代	10	5.1%	5.4%	11.8%
50代	29	14.7%	15.6%	27.4%
60代以上	135	68.5%	72.6%	100.0%
計	186	94.4%	100.0%	
無回答	11	5.6%		
合計	197	100.0%		



年代	件数	率	有効率	累積率
10代男	5	2.5%	3.3%	3.3%
20代男	1	0.5%	0.7%	3.9%
30代男	1	0.5%	0.7%	4.6%
40代男	3	1.5%	2.0%	6.6%
50代男	7	3.6%	4.6%	11.2%
60代以上男	78	39.6%	51.3%	62.5%
10代女	2	1.0%	1.3%	63.8%
20代女	1	0.5%	0.7%	64.5%
30代女	3	1.5%	2.0%	66.4%
40代女	4	2.0%	2.6%	69.1%
50代女	14	7.1%	9.2%	78.3%
60代以上女	33	16.8%	21.7%	100.0%
計	152	77.2%	100.0%	
無回答	45	22.8%		
合計	197	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197件の内、有効回答数185件

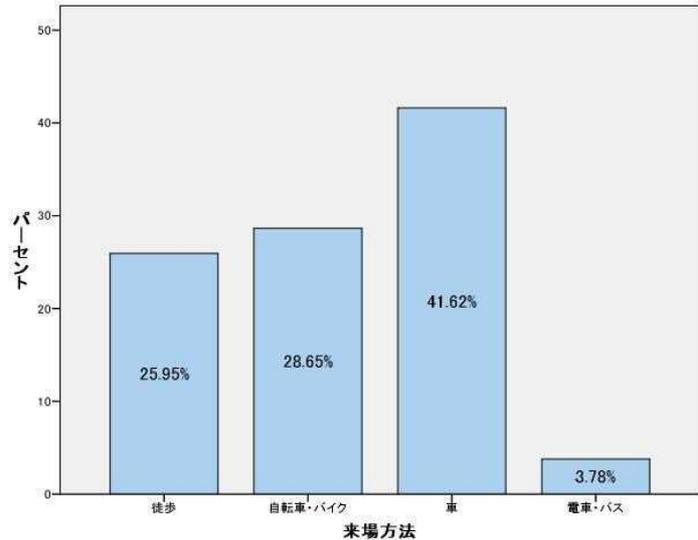
多い順から車が41.6% (77件)、自転車・バイクが28.6% (53件)、徒歩が25.9% (48件)であり、電車・バスが3.8% (7件)と最も少なかった。

駐車場の設置がないにも関わらず、車での来場が一番多い結果であった。路上駐車をしないように引き続き注意を促す必要がある。

徒歩及び自転車・バイクでの来場者数の合計が54.5%となり、比較的近隣からの利用が伺える。電車・バスの利用者は低いため、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	48	24.4%	25.9%	25.9%
自転車・バイク	53	26.9%	28.6%	54.6%
車	77	39.1%	41.6%	96.2%
電車・バス	7	3.6%	3.8%	100.0%
計	185	93.9%	100.0%	
無回答	12	6.1%		
合計	197	100.0%		

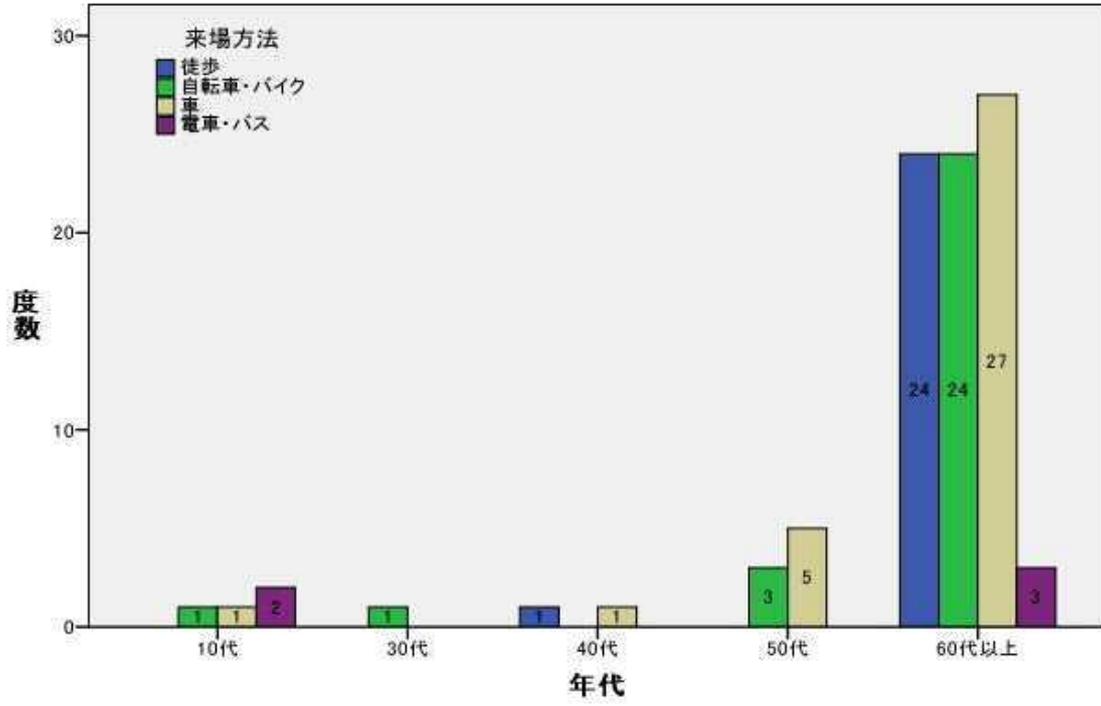


年代と項目	来場方法について				
	徒歩	自転車・バイク	車	電車・バス	合計
10代	0	1	1	2	4
年代の%	.0%	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
来場方法%	.0%	3.4%	2.9%	40.0%	4.3%
総年代の%	.0%	1.1%	1.1%	2.2%	4.3%
20代	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
来場方法%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	0	1	0	0	1
年代の%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
来場方法%	.0%	3.4%	.0%	.0%	1.1%
総年代の%	.0%	1.1%	.0%	.0%	1.1%
40代	1	0	1	0	2
年代の%	50.0%	.0%	50.0%	.0%	100.0%
来場方法%	4.0%	.0%	2.9%	.0%	2.2%
総年代の%	1.1%	.0%	1.1%	.0%	2.2%
50代	0	3	5	0	8
年代の%	.0%	37.5%	62.5%	.0%	100.0%
来場方法%	.0%	10.3%	14.7%	.0%	8.6%
総年代の%	.0%	3.2%	5.4%	.0%	8.6%
60代以上	24	24	27	3	78
年代の%	30.8%	30.8%	34.6%	3.8%	100.0%
来場方法%	96.0%	82.8%	79.4%	60.0%	83.9%
総年代の%	25.8%	25.8%	29.0%	3.2%	83.9%
合計	25	29	34	5	93
年代の%	26.9%	31.2%	36.6%	5.4%	100.0%
来場方法%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	26.9%	31.2%	36.6%	5.4%	100.0%

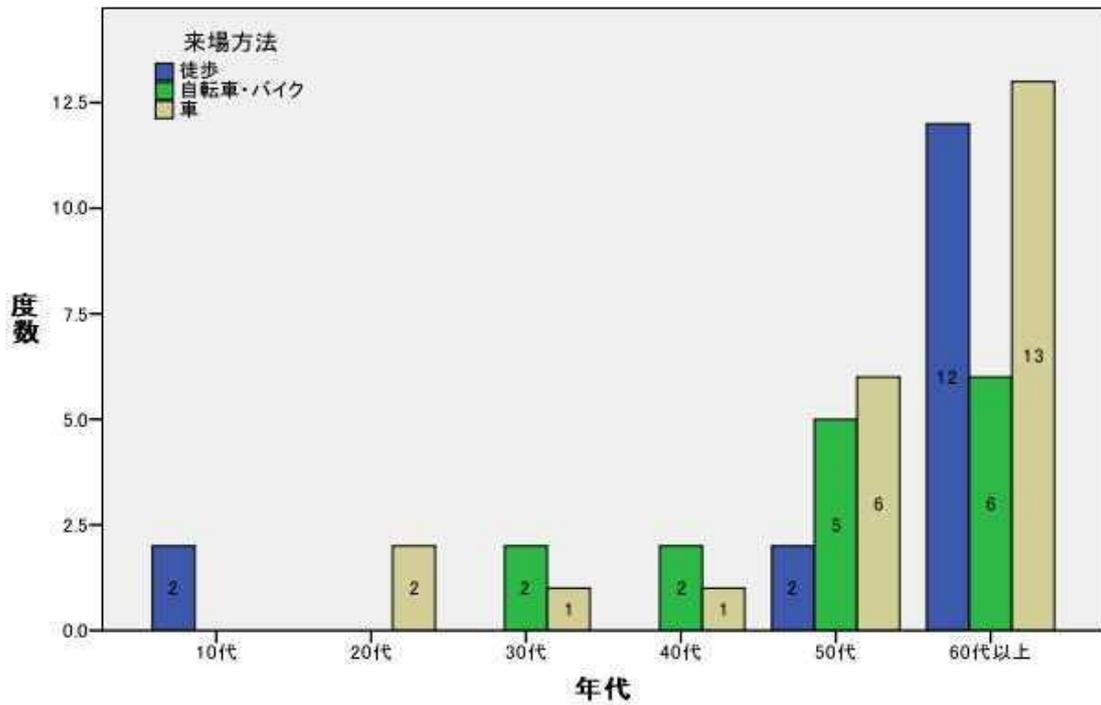
年代と項目	来場方法について				
	徒歩	自転車・バイク	車	電車・バス	合計
10代	2	0	0	0	2
年代の%	100.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
来場方法%	12.5%	.0%	.0%	.0%	3.7%
総年代の%	3.7%	.0%	.0%	.0%	3.7%
20代	0	0	2	0	2
年代の%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
来場方法%	.0%	.0%	8.7%	.0%	3.7%
総年代の%	.0%	.0%	3.7%	.0%	3.7%
30代	0	2	1	0	3
年代の%	.0%	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
来場方法%	.0%	13.3%	4.3%	.0%	5.6%
総年代の%	.0%	3.7%	1.9%	.0%	5.6%
40代	0	2	1	0	3
年代の%	.0%	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
来場方法%	.0%	13.3%	4.3%	.0%	5.6%
総年代の%	.0%	3.7%	1.9%	.0%	5.6%
50代	2	5	6	0	13
年代の%	15.4%	38.5%	46.2%	.0%	100.0%
来場方法%	12.5%	33.3%	26.1%	.0%	24.1%
総年代の%	3.7%	9.3%	11.1%	.0%	24.1%
60代以上	12	6	13	0	31
年代の%	38.7%	19.4%	41.9%	.0%	100.0%
来場方法%	75.0%	40.0%	56.5%	.0%	57.4%
総年代の%	22.2%	11.1%	24.1%	.0%	57.4%
合計	16	15	23	0	54
年代の%	29.6%	27.8%	42.6%	.0%	100.0%
来場方法%	100.0%	100.0%	100.0%	.0%	100.0%
総年代の%	29.6%	27.8%	42.6%	.0%	100.0%

【設問② 来場方法について】結果分析

性別=男



性別=女

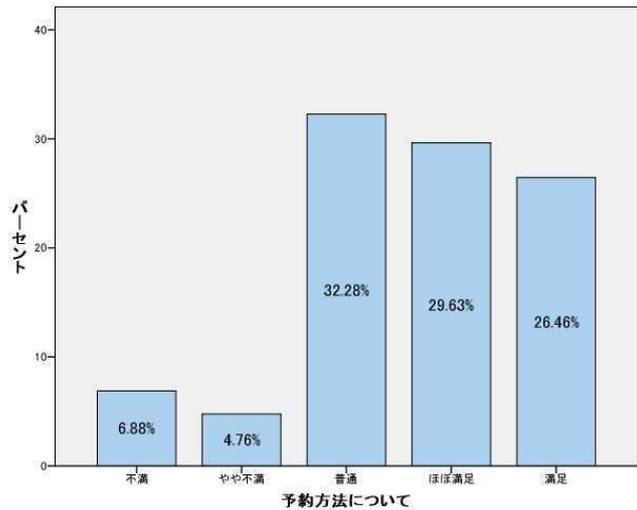


【設問③ (1)予約方法について】結果分析

【1)予約方法について】結果分析 688点/945点満点 72.80% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数189件  
 11.6%(22件)の方がやや不満・不満と感じている一方、26.5%(50件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると56.1%(106件)の方が満足感を感じている。  
 自由記載の内容から、現地で当日予約申し込み等ができないことについて不満を感じている方がいると思われる。  
 一方で、現行の予約方法を88.4%(167件)の方が普通以上と感じていることから、おおむね良好であると考えられる。

予約方法について

分類	件数	率	有効率	累積率
不満	13	6.6%	6.9%	6.9%
やや不満	9	4.6%	4.8%	11.6%
普通	61	31.0%	32.3%	43.9%
ほぼ満足	56	28.4%	29.6%	73.5%
満足	50	25.4%	26.5%	100.0%
計	189	95.9%	100.0%	
無回答	8	4.1%		
合計	197	100.0%		

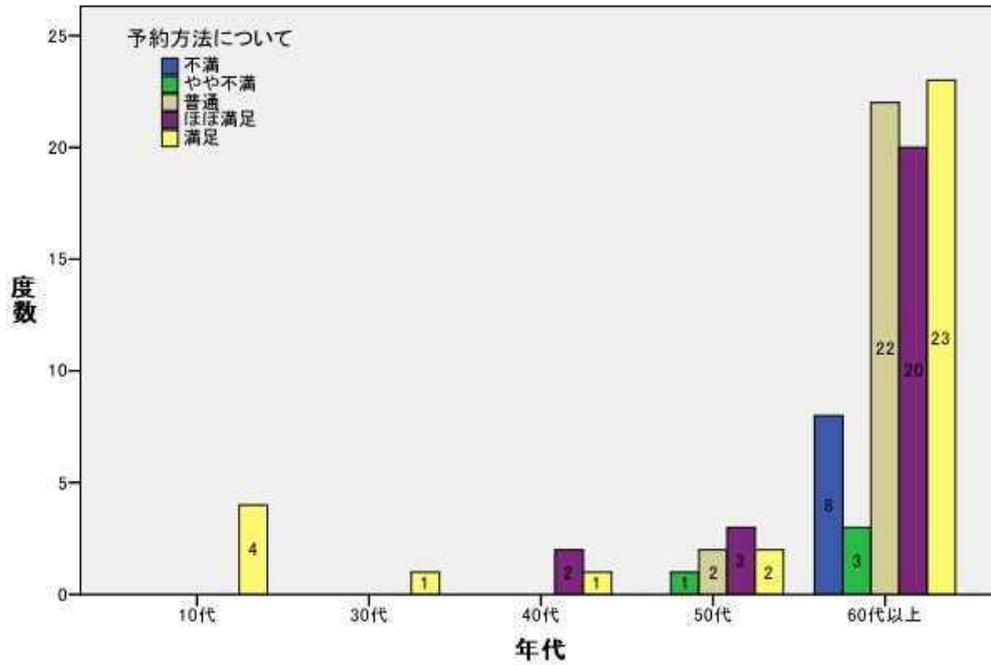


年代と項目	予約方法について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	0	0	0	4	4
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	.0%	.0%	12.9%	4.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	4.3%	4.3%
20代	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
予約方法の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	0	0	0	0	1	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.2%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	1.1%
40代	0	0	0	2	1	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	.0%	8.0%	3.2%	3.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	2.2%	1.1%	3.3%
50代	0	1	2	3	2	8
年代の%	.0%	12.5%	25.0%	37.5%	25.0%	100.0%
予約方法の%	.0%	25.0%	8.3%	12.0%	6.5%	8.7%
総年代の%	.0%	1.1%	2.2%	3.3%	2.2%	8.7%
60代以上	8	3	22	20	23	76
年代の%	10.5%	3.9%	28.9%	26.3%	30.3%	100.0%
予約方法の%	100.0%	75.0%	91.7%	80.0%	74.2%	82.6%
総年代の%	8.7%	3.3%	23.9%	21.7%	25.0%	82.6%
合計	8	4	24	25	31	92
年代の%	8.7%	4.3%	26.1%	27.2%	33.7%	100.0%
予約方法の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	8.7%	4.3%	26.1%	27.2%	33.7%	100.0%

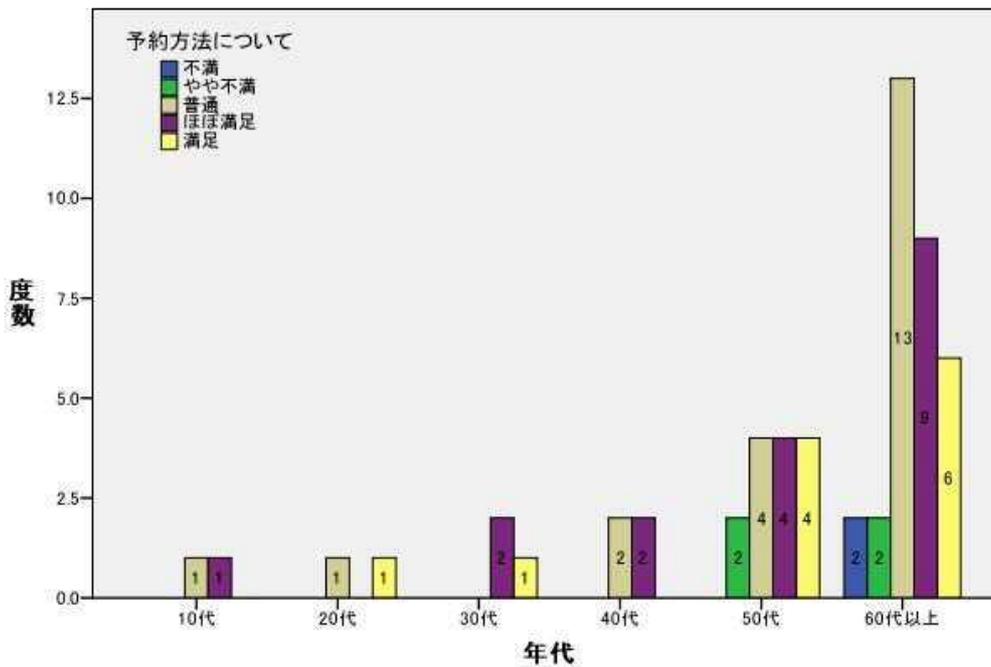
年代と項目	予約方法について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	0	1	1	0	2
年代の%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	4.8%	5.6%	.0%	3.5%
総年代の%	.0%	.0%	1.8%	1.8%	.0%	3.5%
20代	0	0	1	0	1	2
年代の%	.0%	.0%	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	4.8%	.0%	8.3%	3.5%
総年代の%	.0%	.0%	1.8%	.0%	1.8%	3.5%
30代	0	0	0	2	1	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	66.7%	33.3%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	.0%	11.1%	8.3%	5.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.5%	1.8%	5.3%
40代	0	0	2	2	0	4
年代の%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	100.0%
予約方法の%	.0%	.0%	9.5%	11.1%	.0%	7.0%
総年代の%	.0%	.0%	3.5%	3.5%	.0%	7.0%
50代	0	2	4	4	4	14
年代の%	.0%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	100.0%
予約方法の%	.0%	50.0%	19.0%	22.2%	33.3%	24.6%
総年代の%	.0%	3.5%	7.0%	7.0%	7.0%	24.6%
60代以上	2	2	13	9	6	32
年代の%	6.3%	6.3%	40.6%	28.1%	18.8%	100.0%
予約方法の%	100.0%	50.0%	61.9%	50.0%	50.0%	56.1%
総年代の%	3.5%	3.5%	22.8%	15.8%	10.5%	56.1%
合計	2	4	21	18	12	57
年代の%	3.5%	7.0%	36.8%	31.6%	21.1%	100.0%
予約方法の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	3.5%	7.0%	36.8%	31.6%	21.1%	100.0%

【設問③ (1)予約方法について】結果分析

性別=男



性別=女

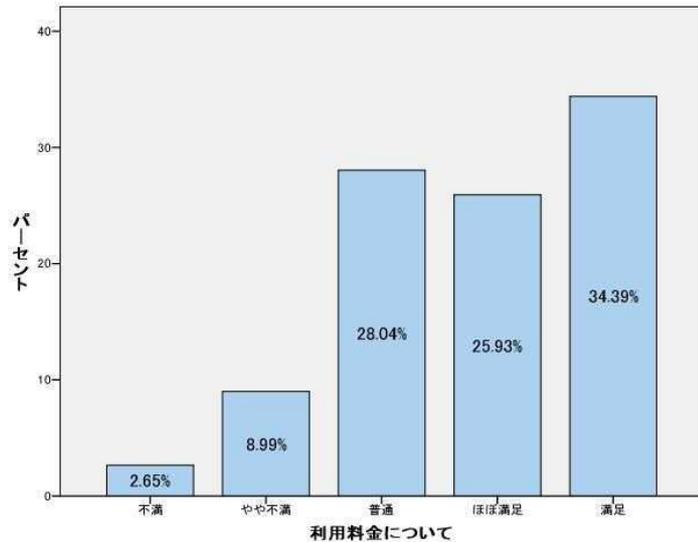


【設問③ (2)利用料金について】結果分析

【2)利用料金について】結果分析 719点/945点満点 76.08% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数189件  
 11.6%(22件)の方がやや不満・不満と感じているが、34.4%(65件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると60.3%(114件)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低額で設定している。更衣室や駐車場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、約90%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	5	2.5%	2.6%	2.6%
やや不満	17	8.6%	9.0%	11.6%
普通	53	26.9%	28.0%	39.7%
ほぼ満足	49	24.9%	25.9%	65.6%
満足	65	33.0%	34.4%	100.0%
計	189	95.9%	100.0%	
無回答	8	4.1%		
合計	197	100.0%		

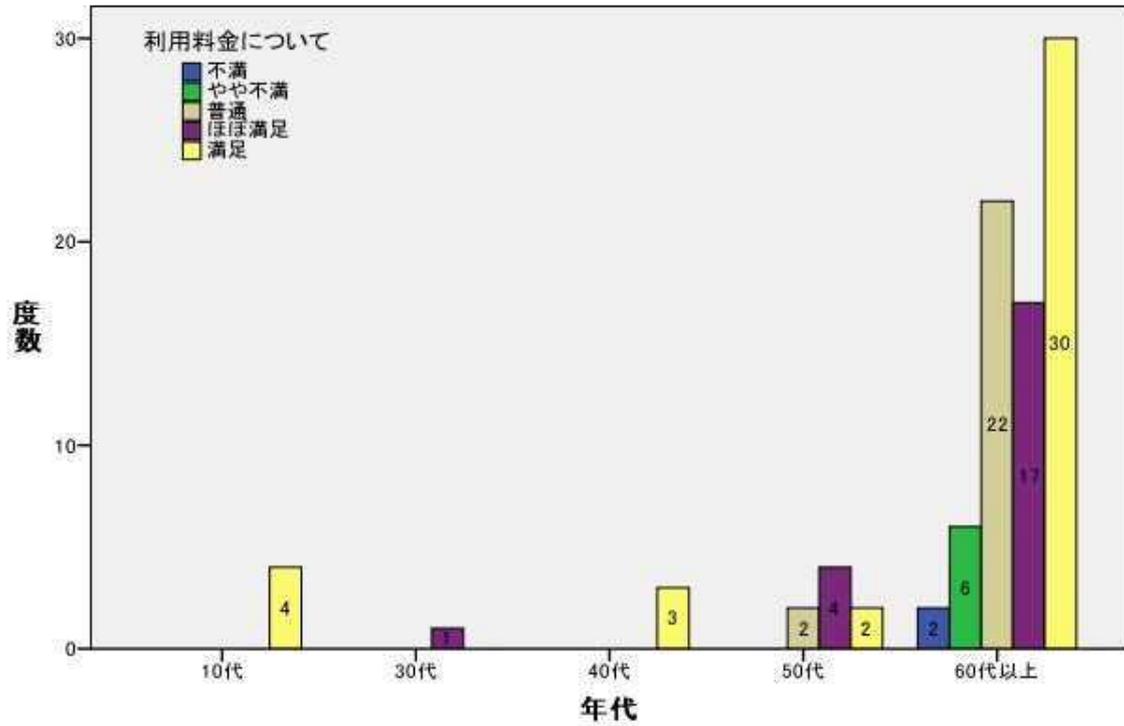


年代と項目	利用料金について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	0	0	4	4
10代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
10代 利用料金の%	.0%	.0%	.0%	.0%	10.3%	4.3%
10代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	4.3%	4.3%
20代 度数(件数)	0	0	0	0	0	0
20代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
20代 利用料金の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
20代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代 度数(件数)	0	0	0	1	0	1
30代 年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
30代 利用料金の%	.0%	.0%	.0%	4.5%	.0%	1.1%
30代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%
40代 度数(件数)	0	0	0	0	3	3
40代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
40代 利用料金の%	.0%	.0%	.0%	.0%	7.7%	3.2%
40代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.2%	3.2%
50代 度数(件数)	0	0	2	4	2	8
50代 年代の%	.0%	.0%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
50代 利用料金の%	.0%	.0%	8.3%	18.2%	5.1%	8.6%
50代 総年代の%	.0%	.0%	2.2%	4.3%	2.2%	8.6%
60代以上 度数(件数)	2	6	22	17	30	77
60代以上 年代の%	2.6%	7.8%	28.6%	22.1%	39.0%	100.0%
60代以上 利用料金の%	100.0%	100.0%	91.7%	77.3%	76.9%	82.8%
60代以上 総年代の%	2.2%	6.5%	23.7%	18.3%	32.3%	82.8%
合計 度数(件数)	2	6	24	22	39	93
合計 年代の%	2.2%	6.5%	25.8%	23.7%	41.9%	100.0%
合計 利用料金の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計 総年代の%	2.2%	6.5%	25.8%	23.7%	41.9%	100.0%

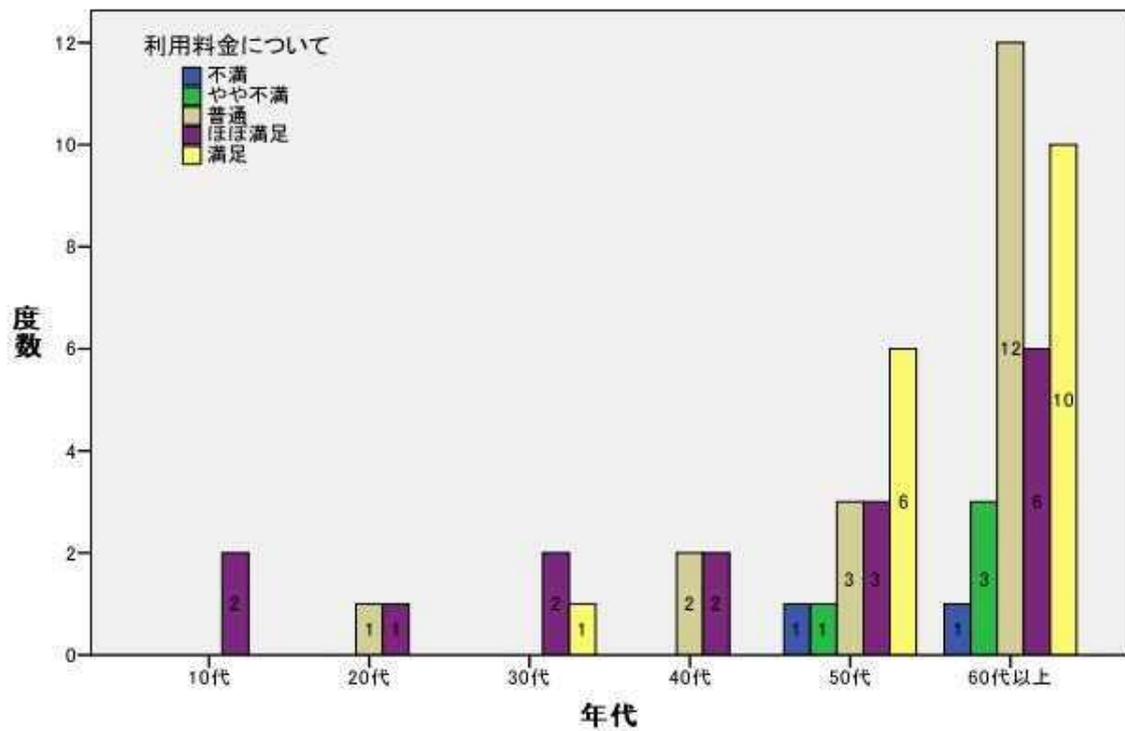
年代と項目	利用料金について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	0	2	4	6
10代 年代の%	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
10代 利用料金の%	.0%	.0%	.0%	14.3%	12.1%	9.5%
10代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.2%	6.3%	9.5%
20代 度数(件数)	0	0	0	2	2	4
20代 年代の%	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
20代 利用料金の%	.0%	.0%	.0%	14.3%	6.1%	6.3%
20代 総年代の%	.0%	.0%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

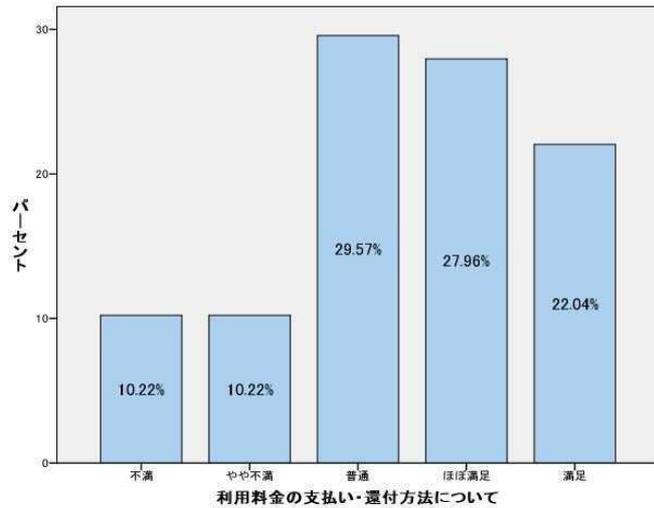


【設問③ (3) 利用料金の支払いと還付方法について】結果分析

【3】料金の支払い・還付について 結果分析 635点/930点満点 68.28% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数186件  
 20.4%(38件)の方が不満又はやや不満と感じている一方、22.0%(41件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると50.0%(93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。  
 自由記載にも、現地や市民センターでの支払いを希望される声があった。不満又はやや不満の割合が5人に1人程度であることからすると、グループの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	19	9.6%	10.2%	10.2%
やや不満	19	9.6%	10.2%	20.4%
普通	55	27.9%	29.6%	50.0%
ほぼ満足	52	26.4%	28.0%	78.0%
満足	41	20.8%	22.0%	100.0%
計	186	94.4%	100.0%	
無回答	11	5.6%		
合計	197	100.0%		

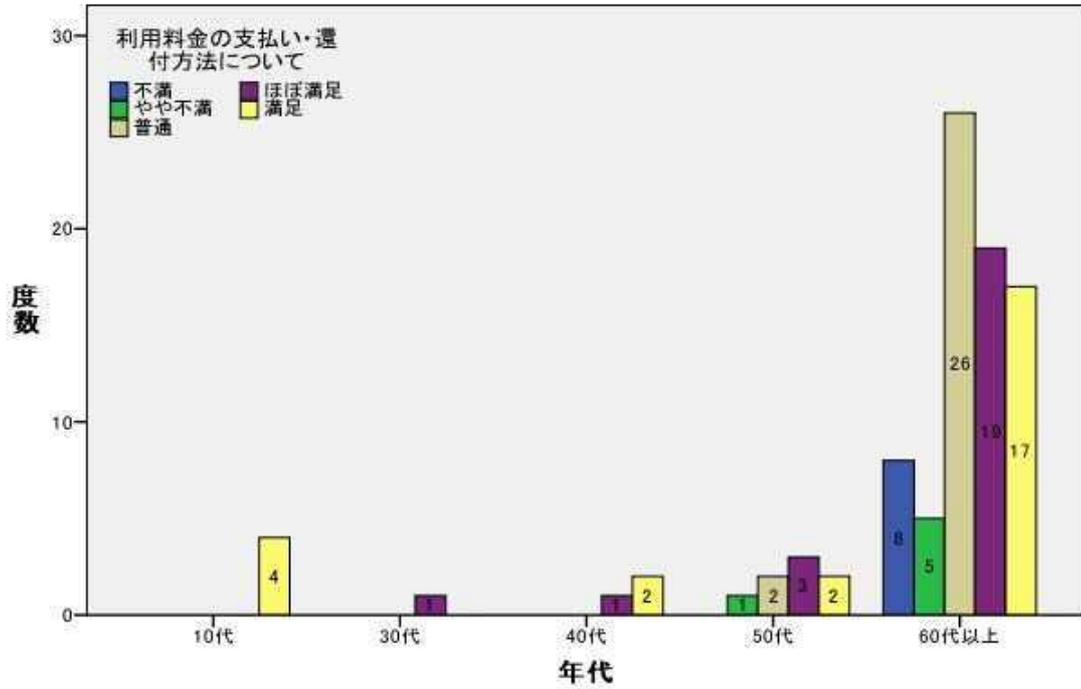


年代と項目	利用料金の支払い・還付方法について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	0	0	0	4	4
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
支払・還付%	.0%	.0%	.0%	.0%	16.0%	4.4%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	4.4%	4.4%
20代	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
支払・還付%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	0	0	0	1	0	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
支払・還付%	.0%	.0%	.0%	4.2%	.0%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%
40代	0	0	0	1	2	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
支払・還付%	.0%	.0%	.0%	4.2%	8.0%	3.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	2.2%	3.3%
50代	0	1	2	3	2	8
年代の%	.0%	12.5%	25.0%	37.5%	25.0%	100.0%
支払・還付%	.0%	16.7%	7.1%	12.5%	8.0%	8.8%
総年代の%	.0%	1.1%	2.2%	3.3%	2.2%	8.8%
60代以上	8	5	26	19	17	75
年代の%	10.7%	6.7%	34.7%	25.3%	22.7%	100.0%
支払・還付%	100.0%	83.3%	92.9%	79.2%	68.0%	82.4%
総年代の%	8.8%	5.5%	28.6%	20.9%	18.7%	82.4%
合計	8	6	28	24	25	91
年代の%	8.8%	6.6%	30.8%	26.4%	27.5%	100.0%
支払・還付%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	8.8%	6.6%	30.8%	26.4%	27.5%	100.0%

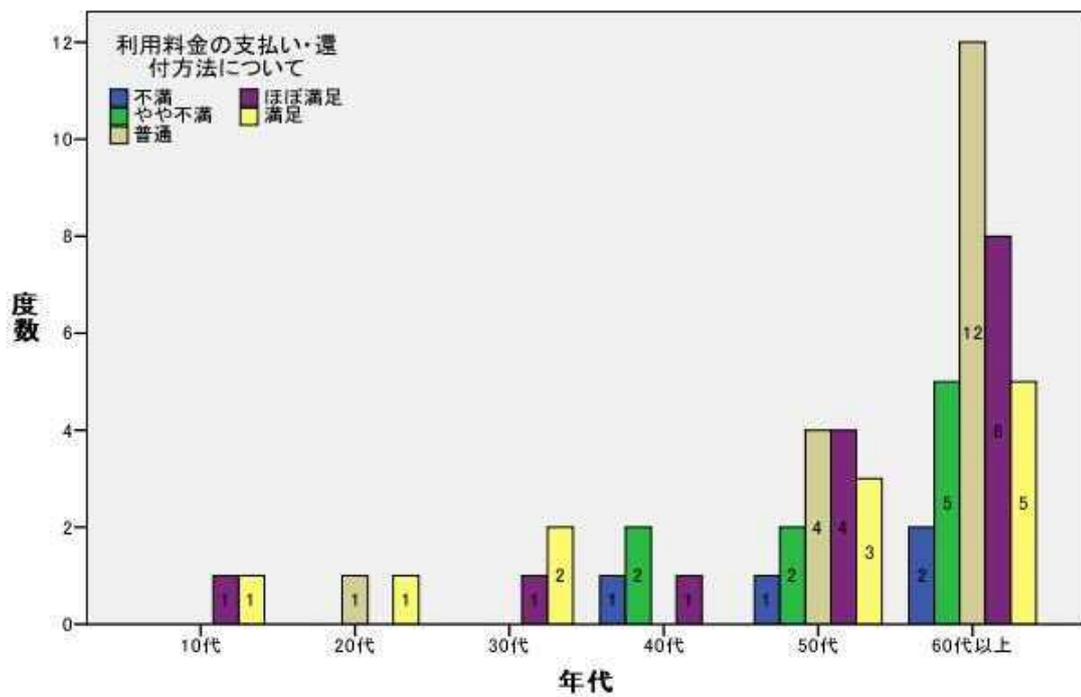
年代と項目	利用料金の支払い・還付方法について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	0	0	1	1	2
年代の%	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
支払・還付%	.0%	.0%	.0%	6.7%	8.3%	3.5%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.8%	1.8%	3.5%
20代	0	0	1	0	1	2
年代の%	.0%	.0%	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
支払・還付%	.0%	.0%	5.9%	.0%	8.3%	3.5%
総年代の%	.0%	.0%	1.8%	.0%	1.8%	3.5%
30代	0	0	0	1	2	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
支払・還付%	.0%	.0%	.0%	6.7%	16.7%	5.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.8%	3.5%	5.3%
40代	1	2	0	1	0	4
年代の%	25.0%	50.0%	.0%	25.0%	.0%	100.0%
支払・還付%	25.0%	22.2%	.0%	6.7%	.0%	7.0%
総年代の%	1.8%	3.5%	.0%	1.8%	.0%	7.0%
50代	1	2	4	4	3	14
年代の%	7.1%	14.3%	28.6%	28.6%	21.4%	100.0%
支払・還付%	25.0%	22.2%	23.5%	26.7%	25.0%	24.6%
総年代の%	1.8%	3.5%	7.0%	7.0%	5.3%	24.6%
60代以上	2	5	12	8	5	32
年代の%	6.3%	15.6%	37.5%	25.0%	15.6%	100.0%
支払・還付%	50.0%	55.6%	70.6%	53.3%	41.7%	56.1%
総年代の%	3.5%	8.8%	21.1%	14.0%	8.8%	56.1%
合計	4	9	17	15	12	57
年代の%	7.0%	15.8%	29.8%	26.3%	21.1%	100.0%
支払・還付%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	7.0%	15.8%	29.8%	26.3%	21.1%	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

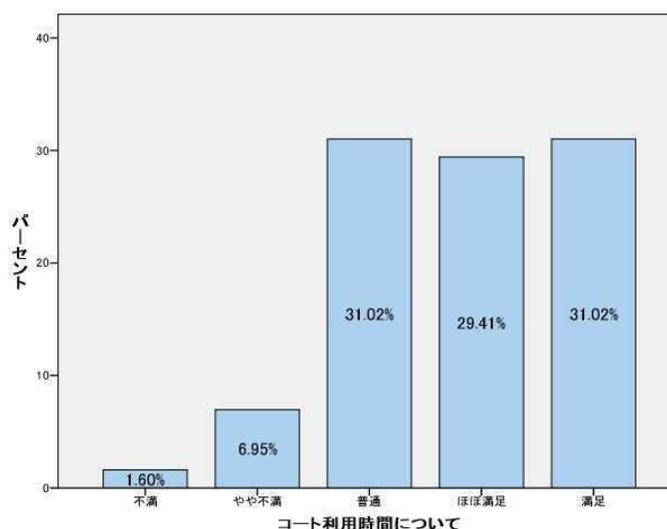


【設問③ (4)コート利用時間について】結果分析

【4)コート利用時間について】結果分析 713点/935点満点 76.26% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数187件  
 8.6%(16件)の方がやや不満又は不満と感じている一方、31.0%(58件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると60.4%(113件)の方が満足感を感じている。  
 自由記載において2時間単位の利用を希望されている方もおり、15時30分からの時間帯については1時間のみの利用としていることから、不満又はやや不満と感じていると思われる。  
 約90%以上の方は普通以上に感じていることからすると、適切な範囲での設定ができているものと考えられる。

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%	1.6%	1.6%
やや不満	13	6.6%	7.0%	8.6%
普通	58	29.4%	31.0%	39.6%
ほぼ満足	55	27.9%	29.4%	69.0%
満足	58	29.4%	31.0%	100.0%
計	187	94.9%	100.0%	
無回答	10	5.1%		
合計	197	100.0%		

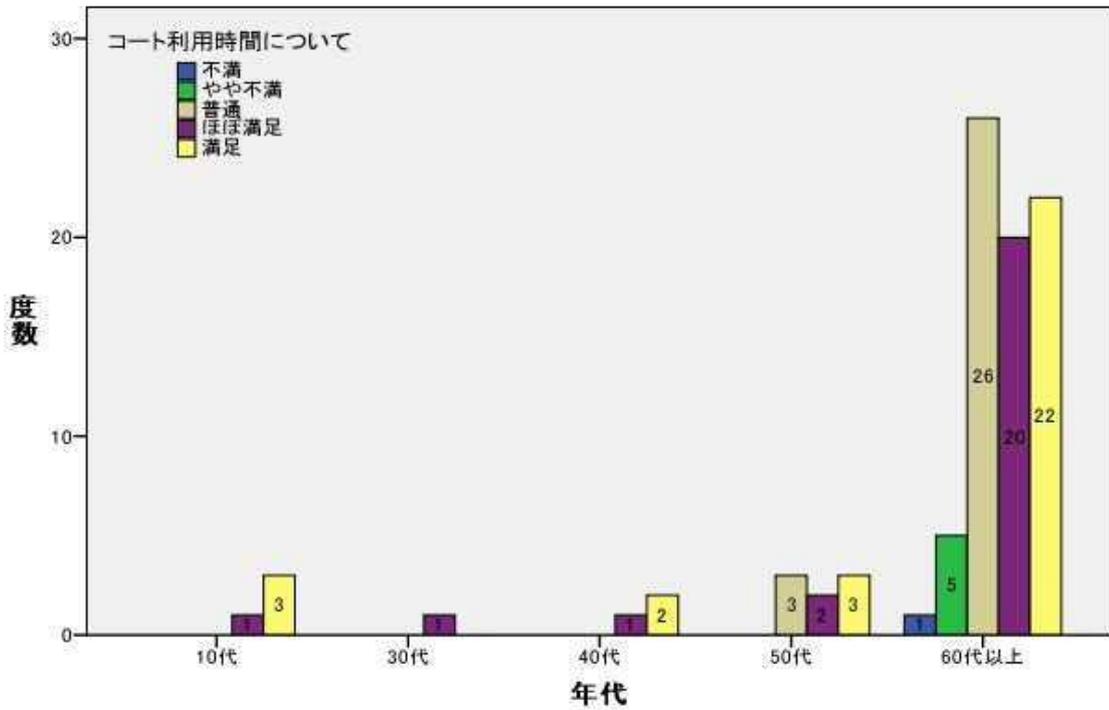


年代と項目	コート利用時間について					
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代 度数(件数)	0	0	0	1	3	4
年代の%	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	.0%	4.0%	10.0%	4.4%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	3.3%	4.4%
20代 度数(件数)	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
利用時間%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代 度数(件数)	0	0	0	1	0	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	.0%	4.0%	.0%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%
40代 度数(件数)	0	0	0	1	2	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	.0%	4.0%	6.7%	8.9%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	2.2%	8.9%
50代 度数(件数)	0	0	3	2	3	8
年代の%	.0%	.0%	37.5%	25.0%	37.5%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	10.3%	8.0%	10.0%	8.9%
総年代の%	.0%	.0%	3.3%	2.2%	3.3%	8.9%
60代 度数(件数)	1	5	26	20	22	74
年代の%	1.4%	6.8%	35.1%	27.0%	29.7%	100.0%
利用時間%	100.0%	100.0%	89.7%	80.0%	73.3%	82.2%
総年代の%	1.1%	5.6%	28.9%	22.2%	24.4%	82.2%
合計 度数(件数)	1	5	29	25	30	90
年代の%	1.1%	5.6%	32.2%	27.8%	33.3%	100.0%
利用時間%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	1.1%	5.6%	32.2%	27.8%	33.3%	100.0%

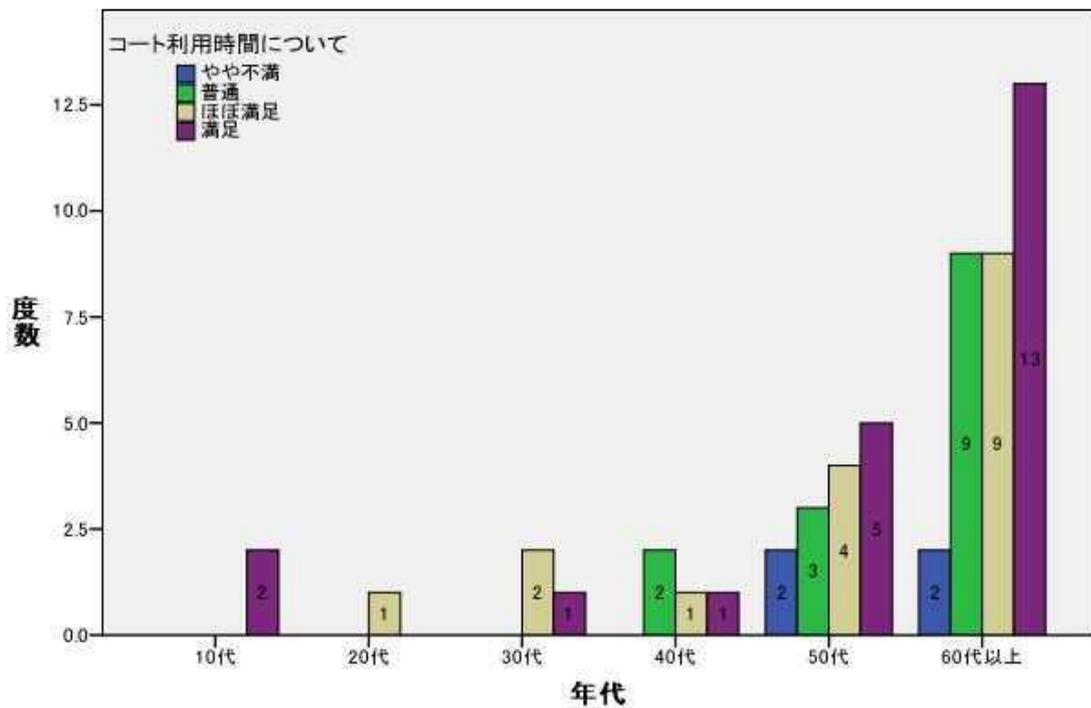
年代と項目	コート利用時間について					
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代 度数(件数)	0	0	0	0	2	2
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	.0%	.0%	9.1%	3.5%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.5%	3.5%
20代 度数(件数)	0	0	0	1	0	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	.0%	5.9%	.0%	1.8%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.8%	.0%	1.8%
30代 度数(件数)	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%	11.8%	4.5%	5.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.5%	1.8%	5.3%
40代 度数(件数)	0	0	2	1	1	4
年代の%	.0%	.0%	50.0%	25.0%	25.0%	100.0%
利用時間%	.0%	.0%	14.3%	5.9%	4.5%	7.0%
総年代の%	.0%	.0%	3.5%	1.8%	1.8%	7.0%
50代 度数(件数)	0	2	3	4	5	14
年代の%	.0%	14.3%	21.4%	28.6%	35.7%	100.0%
利用時間%	.0%	50.0%	21.4%	23.5%	22.7%	24.6%
総年代の%	.0%	3.5%	5.3%	7.0%	8.8%	24.6%
60代 度数(件数)	0	2	9	9	13	33
年代の%	.0%	6.1%	27.3%	27.3%	39.4%	100.0%
利用時間%	.0%	50.0%	64.3%	52.9%	59.1%	57.9%
総年代の%	.0%	3.5%	15.8%	15.8%	22.8%	57.9%
合計 度数(件数)	0	4	14	17	22	57
年代の%	.0%	7.0%	24.6%	29.8%	38.6%	100.0%
利用時間%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	.0%	7.0%	24.6%	29.8%	38.6%	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

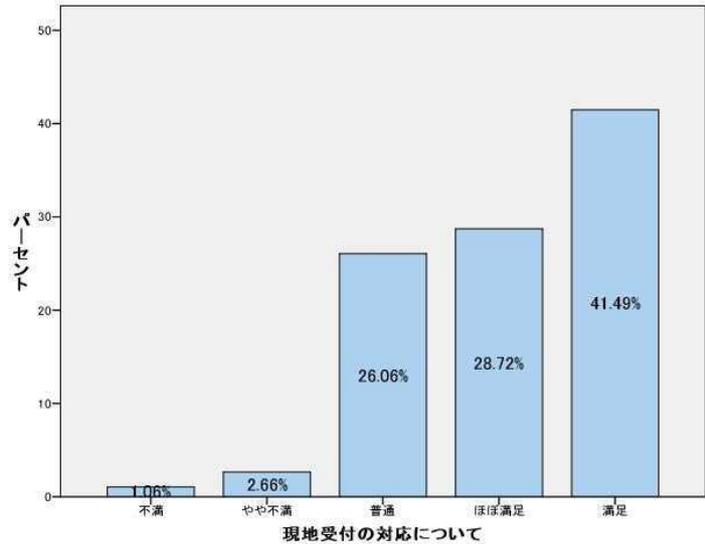


【設問③ (5) 現地受付の対応について】結果分析

【5】現地受付の対応について 結果分析 765点/940点満点 81.38% 【評価】A(満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数188件  
 3.7%(7件)の方がやや不満又は不満と感じている一方、41.5%(78件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると70.2%(132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不満又は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	2	1.0%	1.1%	1.1%
やや不満	5	2.5%	2.7%	3.7%
普通	49	24.9%	26.1%	29.8%
ほぼ満足	54	27.4%	28.7%	58.5%
満足	78	39.6%	41.5%	100.0%
計	188	95.4%	100.0%	
無回答	9	4.6%		
合計	197	100.0%		

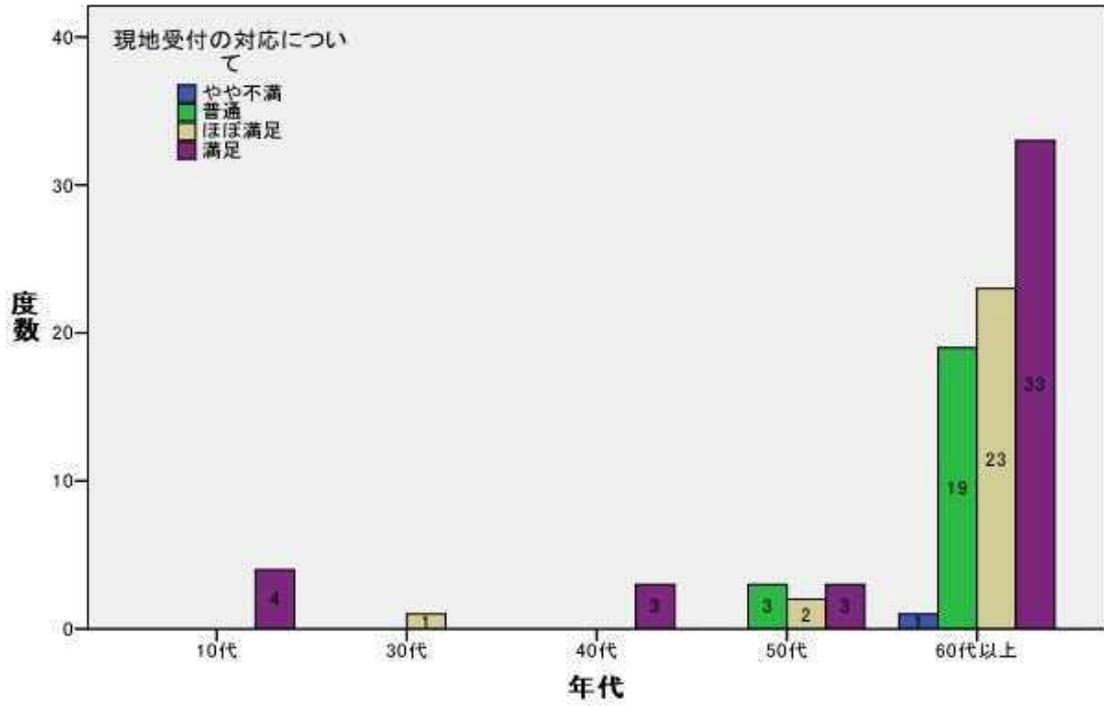


年代と項目	現地受付の対応について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	0	0	4	4
10代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
10代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	.0%	9.3%	4.3%
10代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	4.3%	4.3%
20代 度数(件数)	0	0	0	0	0	0
20代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
20代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
20代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代 度数(件数)	0	0	0	1	0	1
30代 年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
30代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	3.8%	.0%	1.1%
30代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%
40代 度数(件数)	0	0	0	0	3	3
40代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
40代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	.0%	7.0%	3.3%
40代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.3%	3.3%
50代 度数(件数)	0	0	3	2	3	8
50代 年代の%	.0%	.0%	37.5%	25.0%	37.5%	100.0%
50代 現地受付%	.0%	.0%	13.6%	7.7%	7.0%	8.7%
50代 総年代の%	.0%	.0%	3.3%	2.2%	3.3%	8.7%
60代 度数(件数)	0	1	19	23	33	76
60代 年代の%	.0%	1.3%	25.0%	30.3%	43.4%	100.0%
60代 現地受付%	.0%	100.0%	86.4%	88.5%	76.7%	82.6%
60代 総年代の%	.0%	1.1%	20.7%	25.0%	35.9%	82.6%
合計 度数(件数)	0	1	22	26	43	92
合計 年代の%	.0%	1.1%	23.9%	28.3%	46.7%	100.0%
合計 現地受付%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計 総年代の%	.0%	1.1%	23.9%	28.3%	46.7%	100.0%

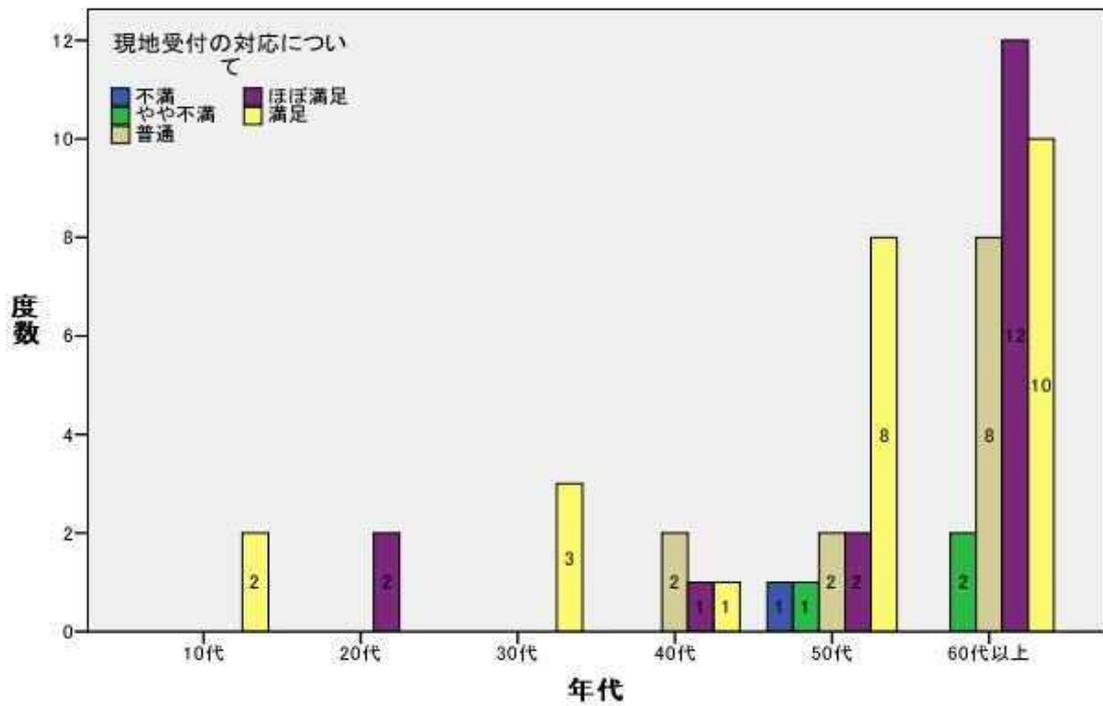
年代と項目	現地受付の対応について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	0	0	2	2
10代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
10代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	.0%	8.3%	3.5%
10代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.5%	3.5%
20代 度数(件数)	0	0	0	2	0	2
20代 年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
20代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	11.8%	.0%	3.5%
20代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.5%	.0%	3.5%
30代 度数(件数)	0	0	0	0	3	3
30代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
30代 現地受付%	.0%	.0%	.0%	.0%	12.5%	5.3%
30代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	5.3%	5.3%
40代 度数(件数)	0	0	2	1	1	4
40代 年代の%	.0%	.0%	50.0%	25.0%	25.0%	100.0%
40代 現地受付%	.0%	.0%	16.7%	5.9%	4.2%	7.0%
40代 総年代の%	.0%	.0%	3.5%	1.8%	1.8%	7.0%
50代 度数(件数)	1	1	2	2	8	14
50代 年代の%	7.1%	7.1%	14.3%	14.3%	57.1%	100.0%
50代 現地受付%	100.0%	33.3%	16.7%	11.8%	33.3%	24.6%
50代 総年代の%	1.8%	1.8%	3.5%	3.5%	14.0%	24.6%
60代 度数(件数)	0	2	8	12	10	32
60代 年代の%	.0%	6.3%	25.0%	37.5%	31.3%	100.0%
60代 現地受付%	.0%	66.7%	66.7%	70.6%	41.7%	56.1%
60代 総年代の%	.0%	3.5%	14.0%	21.1%	17.5%	56.1%
合計 度数(件数)	1	3	12	17	24	57
合計 年代の%	1.8%	5.3%	21.1%	29.8%	42.1%	100.0%
合計 現地受付%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計 総年代の%	1.8%	5.3%	21.1%	29.8%	42.1%	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

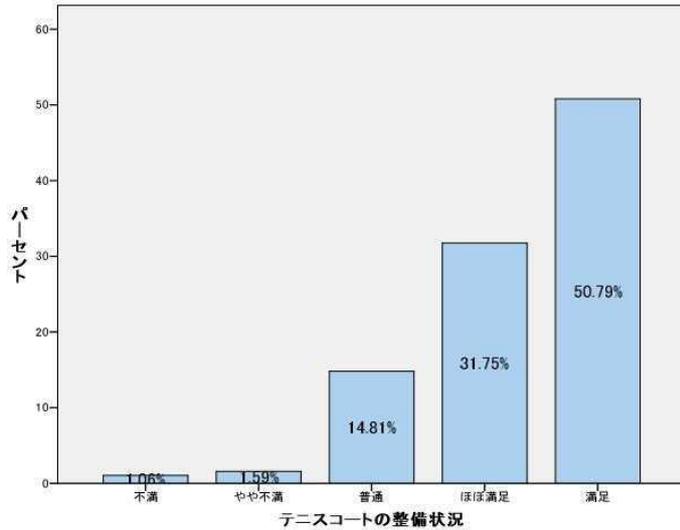


【設問④ テニスコートの整備状況について】結果分析

【コート整備状況について】結果分析 812点/945点満点 85.93% 【評価】A(満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数189件  
 2.6%(5件)の方がやや不満又は不満と感じている。これに対し、50.8%(96件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると82.5%(156件)の方が満足感を感じている。  
 コートの全面張替えを行ったため、184件(97.3%)の方が普通以上に感じており、良好な状態であるといえる。  
 しかしながら、自由記載では日常の管理や、砂の補充などご意見をいただいております。今後も注意深く整備を継続していくことが必要であると考えられる。

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	2	1.0%	1.1%	1.1%
やや不満	3	1.5%	1.6%	2.6%
普通	28	14.2%	14.8%	17.5%
ほぼ満足	60	30.5%	31.7%	49.2%
満足	96	48.7%	50.8%	100.0%
計	189	95.9%	100.0%	
無回答	8	4.1%		
合計	197	100.0%		

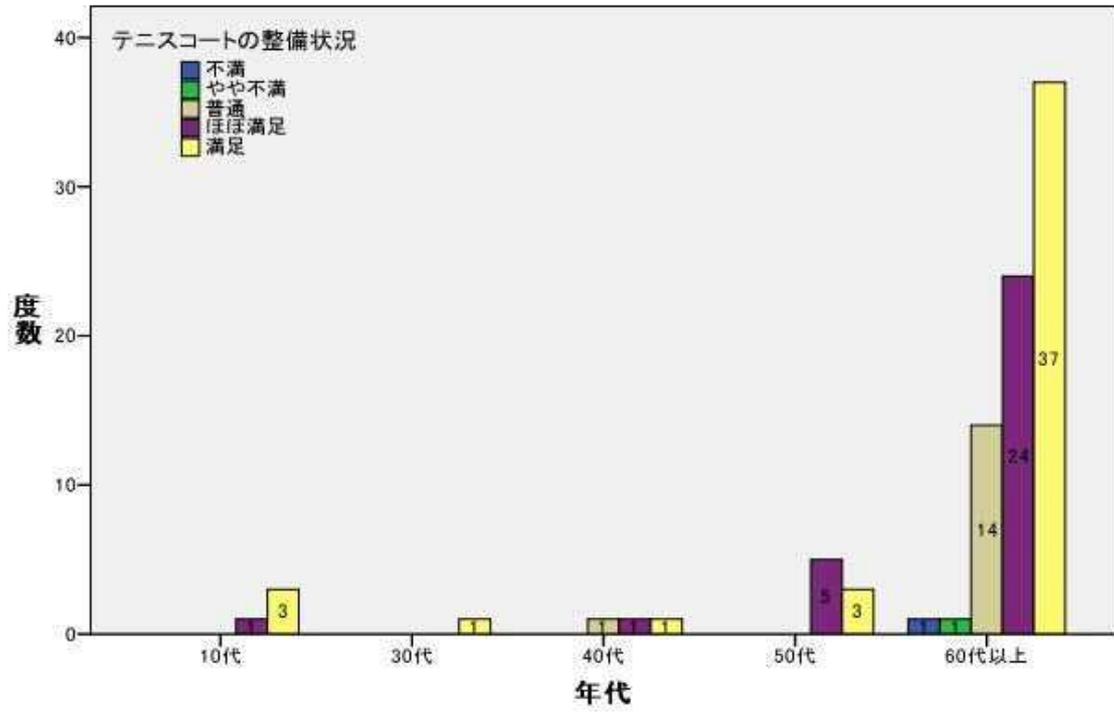


年代と項目	テニスコートの整備状況					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	0	1	3	4
年代の%	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	3.2%	6.7%	4.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	3.2%	4.3%
20代 度数(件数)	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代 度数(件数)	0	0	0	0	1	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	.0%	2.2%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	1.1%
40代 度数(件数)	0	0	1	1	1	3
年代の%	.0%	.0%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	6.7%	3.2%	2.2%	3.2%
総年代の%	.0%	.0%	1.1%	1.1%	1.1%	3.2%
50代 度数(件数)	0	0	0	5	3	8
年代の%	.0%	.0%	.0%	62.5%	37.5%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	16.1%	6.7%	8.6%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	5.4%	3.2%	8.6%
60代 度数(件数)	1	1	14	24	37	77
年代の%	1.3%	1.3%	18.2%	31.2%	48.1%	100.0%
整備状況%	100.0%	100.0%	93.3%	77.4%	82.2%	82.8%
総年代の%	1.1%	1.1%	15.1%	25.8%	39.8%	82.8%
合計 度数(件数)	1	1	15	31	45	93
年代の%	1.1%	1.1%	16.1%	33.3%	48.4%	100.0%
整備状況%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	1.1%	1.1%	16.1%	33.3%	48.4%	100.0%

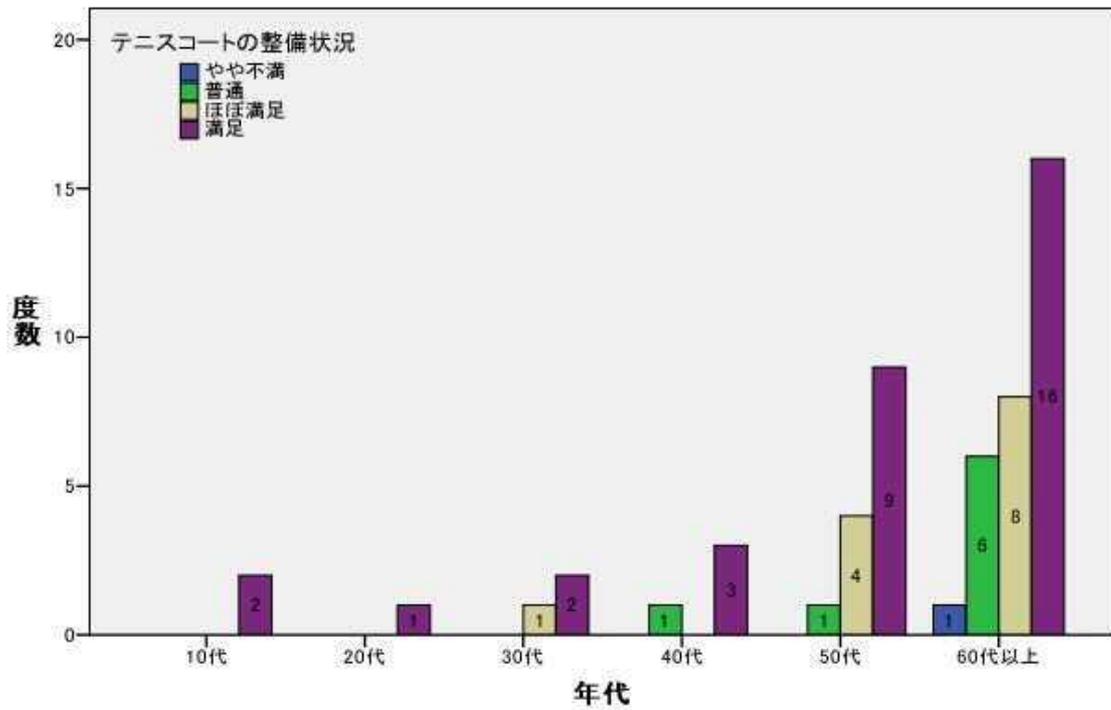
年代と項目	テニスコートの整備状況					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	0	0	2	2
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	.0%	6.1%	3.6%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.6%	3.6%
20代 度数(件数)	0	0	0	0	1	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.0%	1.8%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.8%	1.8%
30代 度数(件数)	0	0	0	1	2	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	.0%	7.7%	6.1%	5.5%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.8%	3.6%	5.5%
40代 度数(件数)	0	0	1	0	3	4
年代の%	.0%	.0%	25.0%	.0%	75.0%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	12.5%	.0%	9.1%	7.3%
総年代の%	.0%	.0%	1.8%	.0%	5.5%	7.3%
50代 度数(件数)	0	0	1	4	9	14
年代の%	.0%	.0%	7.1%	28.6%	64.3%	100.0%
整備状況%	.0%	.0%	12.5%	30.8%	27.3%	25.5%
総年代の%	.0%	.0%	1.8%	7.3%	16.4%	25.5%
60代 度数(件数)	0	1	6	8	16	31
年代の%	.0%	3.2%	19.4%	25.8%	51.6%	100.0%
整備状況%	.0%	100.0%	75.0%	61.5%	48.5%	56.4%
総年代の%	.0%	1.8%	10.9%	14.5%	29.1%	56.4%
合計 度数(件数)	0	1	8	13	33	55
年代の%	.0%	1.8%	14.5%	23.6%	60.0%	100.0%
整備状況%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	.0%	1.8%	14.5%	23.6%	60.0%	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

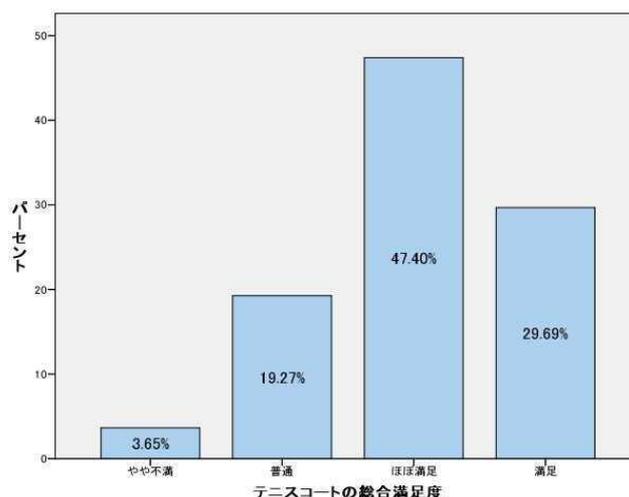


【設問⑤ テニスコート利用の総合的な満足度について】結果分析

【コート利用の総合的な満足度】結果分析 774点/960点満点 80.63% 【評価】A(満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数192件  
 3.6%(7件)の方がやや不満と感じている一方、29.7%(57件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると77.1%(148件)の方が満足感を感じている。不満と感じている方はなく、概ね良好な管理ができていると思われる。  
 予約方法や利用料金の支払・還付などに不満が見受けられ、今後の評価の維持向上のためには、予約方法や利用料金の支払等に係る手続方法などについて他団体、藤沢市も交えた検討が必要である。

コートの総合的な満足度

分類	件数	率	有効率	累積率
不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
やや不満	7	3.6%	3.6%	3.6%
普通	37	18.8%	19.3%	22.9%
ほぼ満足	91	46.2%	47.4%	70.3%
満足	57	28.9%	29.7%	100.0%
計	192	97.5%	100.0%	
無回答	5	2.5%		
合計	197	100.0%		

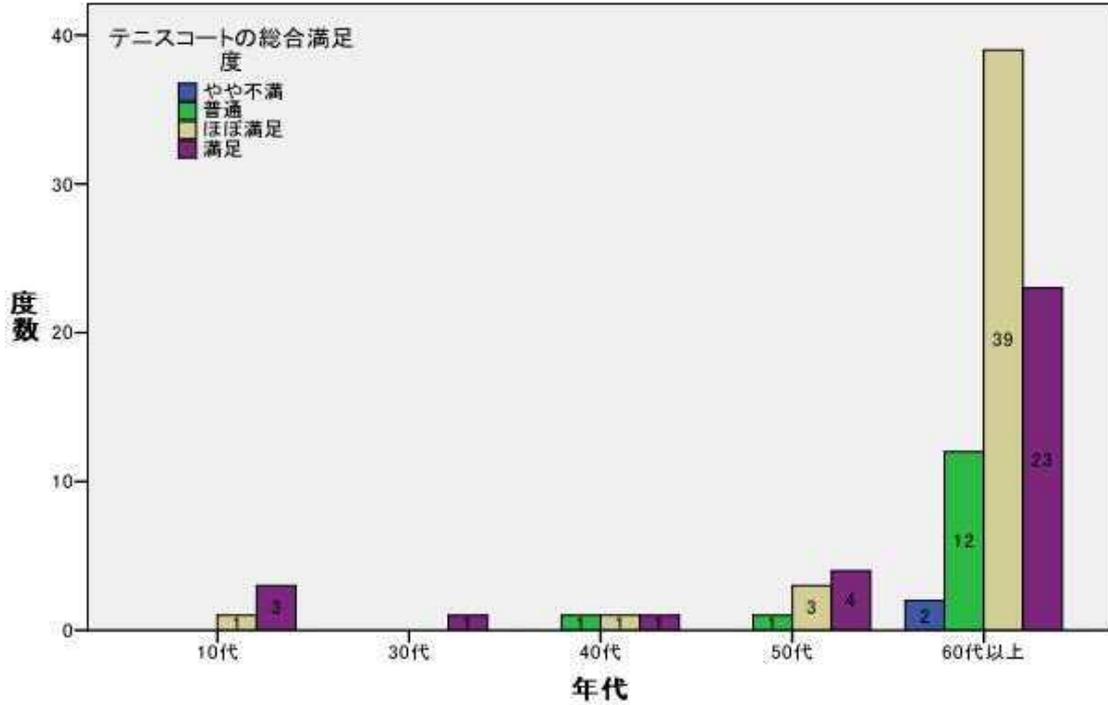


年代と項目	テニスコートの総合満足度について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	0	0	1	3	4
年代の%	.0%	.0%	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	.0%	2.3%	9.4%	4.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	3.3%	4.3%
20代	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総合満足度%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	0	0	0	0	1	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.1%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	1.1%
40代	0	0	1	1	1	3
年代の%	.0%	.0%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	7.1%	2.3%	3.1%	3.3%
総年代の%	.0%	.0%	1.1%	1.1%	1.1%	3.3%
50代	0	0	1	3	4	8
年代の%	.0%	.0%	12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	7.1%	6.8%	12.5%	8.7%
総年代の%	.0%	.0%	1.1%	3.3%	4.3%	8.7%
60代以上	0	2	12	39	23	76
年代の%	.0%	2.6%	15.8%	51.3%	30.3%	100.0%
総合満足度%	.0%	100.0%	85.7%	88.6%	71.9%	82.6%
総年代の%	.0%	2.2%	13.0%	42.4%	25.0%	82.6%
合計	0	2	14	44	32	92
年代の%	.0%	2.2%	15.2%	47.8%	34.8%	100.0%
総合満足度%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	.0%	2.2%	15.2%	47.8%	34.8%	100.0%

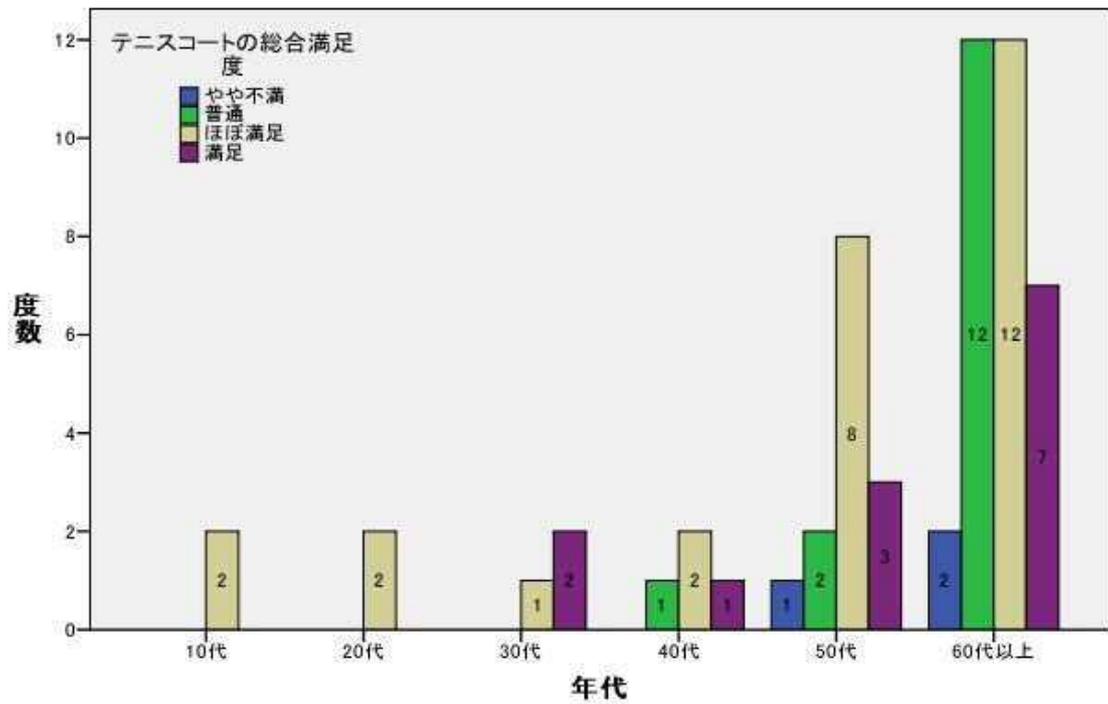
年代と項目	テニスコートの総合満足度について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	0	0	2	0	2
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	.0%	7.4%	.0%	3.4%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.4%	.0%	3.4%
20代	0	0	0	2	0	2
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	.0%	7.4%	.0%	3.4%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.4%	.0%	3.4%
30代	0	0	0	1	2	3
年代の%	.0%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	.0%	3.7%	15.4%	5.2%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.7%	3.4%	5.2%
40代	0	0	1	2	1	4
年代の%	.0%	.0%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
総合満足度%	.0%	.0%	6.7%	7.4%	7.7%	6.9%
総年代の%	.0%	.0%	1.7%	3.4%	1.7%	6.9%
50代	0	1	2	8	3	14
年代の%	.0%	7.1%	14.3%	57.1%	21.4%	100.0%
総合満足度%	.0%	33.3%	13.3%	29.6%	23.1%	24.1%
総年代の%	.0%	1.7%	3.4%	13.8%	5.2%	24.1%
60代以上	0	2	12	12	7	33
年代の%	.0%	6.1%	36.4%	36.4%	21.2%	100.0%
総合満足度%	.0%	66.7%	80.0%	44.4%	53.8%	56.9%
総年代の%	.0%	3.4%	20.7%	20.7%	12.1%	56.9%
合計	0	3	15	27	13	58
年代の%	.0%	5.2%	25.9%	46.6%	22.4%	100.0%
総合満足度%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	.0%	5.2%	25.9%	46.6%	22.4%	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

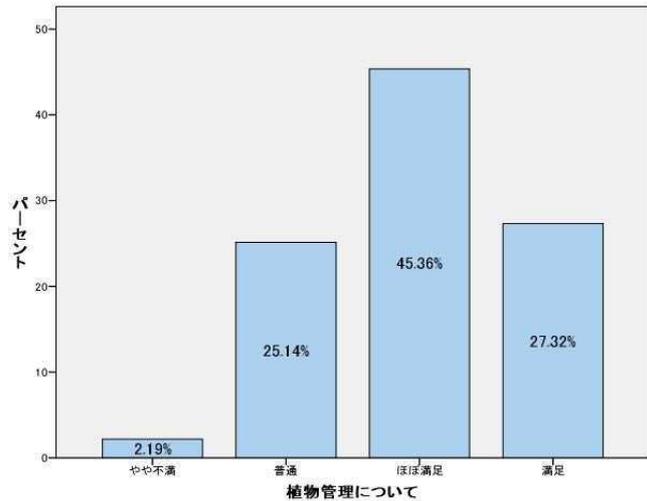


【設問⑥ (1)植物管理について】結果分析

【1】植物管理について 結果分析 728点/915点満点 79.56% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数183件  
 2.2%(4件)の方がやや不満と感じている一方、27.3%(50件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると72.7%(133件)の方が満足感を感じている。不満を感じている方はおらず、概ね良好な評価を得ている。  
 ライフタウン内に位置し、藤棚や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、今後も継続して適切な維持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	4	2.0%	2.2%	2.2%
普通	46	23.4%	25.1%	27.3%
ほぼ満足	83	42.1%	45.4%	72.7%
満足	50	25.4%	27.3%	100.0%
計	183	92.9%	100.0%	
無回答	14	7.1%		
合計	197	100.0%		

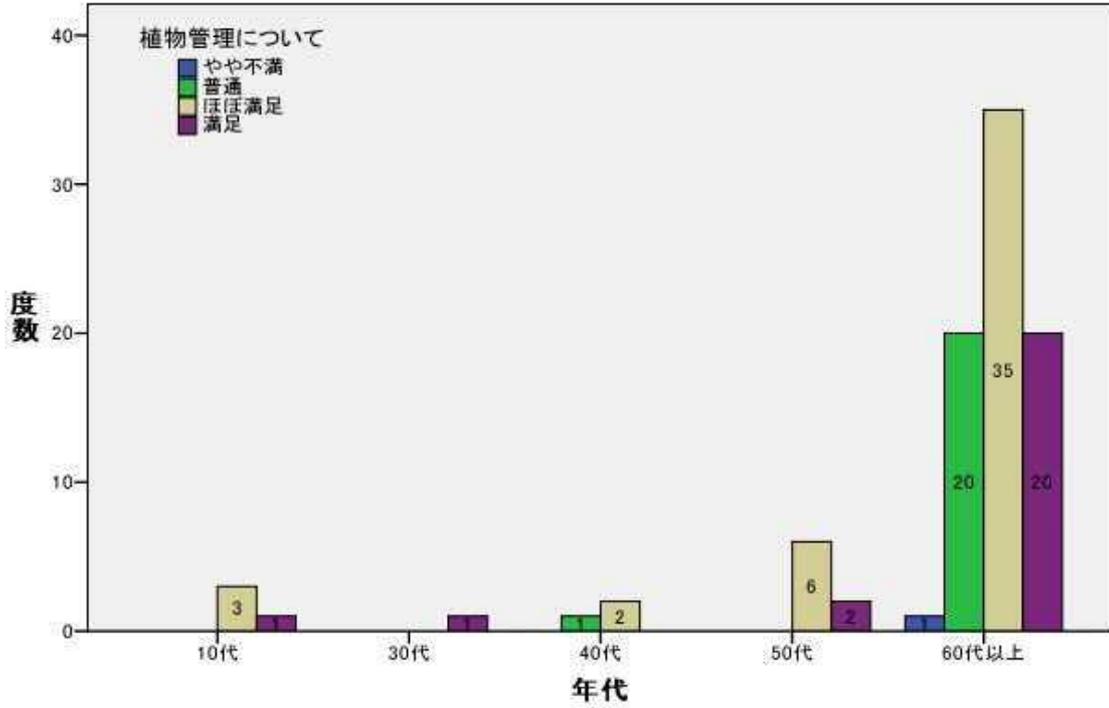


年代と項目	植物管理について					
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	0	0	0	3	1	4
年代の%	.0%	.0%	.0%	75.0%	25.0%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	.0%	6.5%	4.2%	4.3%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	3.3%	1.1%	4.3%
20代	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
植物管理%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	0	0	0	0	1	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	.0%	.0%	4.2%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	1.1%
40代	0	0	1	2	0	3
年代の%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	4.8%	4.3%	.0%	3.3%
総年代の%	.0%	.0%	1.1%	2.2%	.0%	3.3%
50代	0	0	0	6	2	8
年代の%	.0%	.0%	.0%	75.0%	25.0%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	.0%	13.0%	8.3%	8.7%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	6.5%	2.2%	8.7%
60代以上	0	1	20	35	20	76
年代の%	.0%	1.3%	26.3%	46.1%	26.3%	100.0%
植物管理%	.0%	100.0%	95.2%	76.1%	83.3%	82.6%
総年代の%	.0%	1.1%	21.7%	38.0%	21.7%	82.6%
合計	0	1	21	46	24	92
年代の%	.0%	1.1%	22.8%	50.0%	26.1%	100.0%
植物管理%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	.0%	1.1%	22.8%	50.0%	26.1%	100.0%

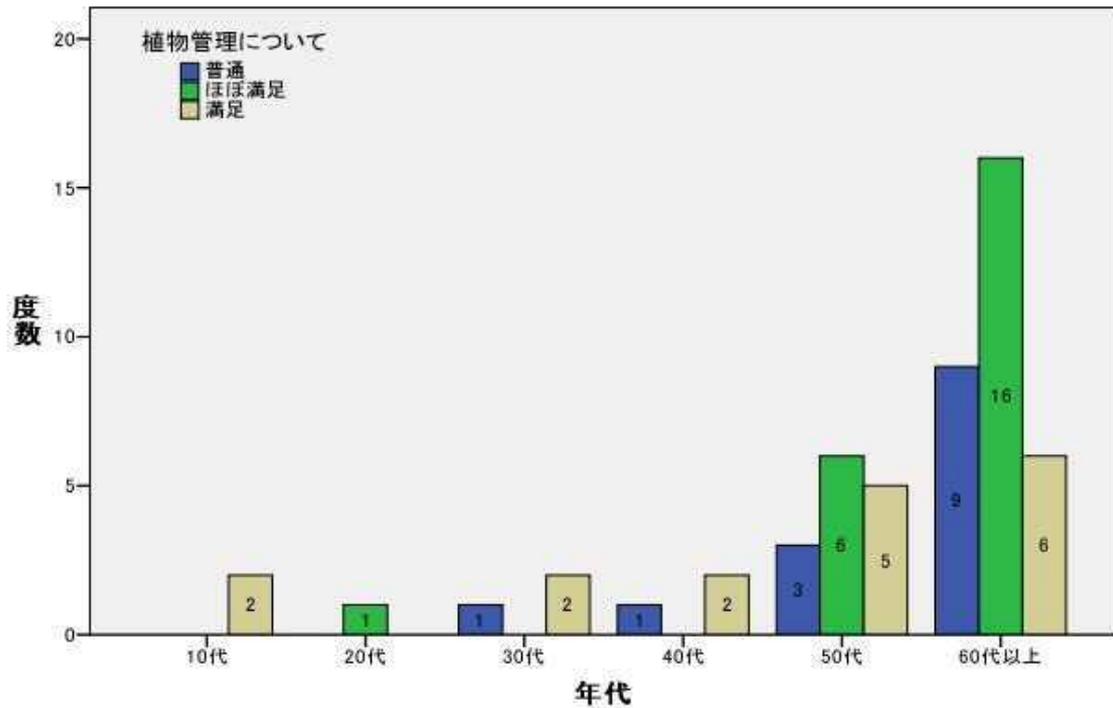
年代と項目	植物管理について					
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	合計
10代	0	0	0	0	2	2
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	.0%	.0%	11.8%	3.7%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.7%	3.7%
20代	0	0	0	1	0	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	.0%	4.3%	.0%	1.9%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.9%	.0%	1.9%
30代	0	0	1	0	2	3
年代の%	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	7.1%	.0%	11.8%	5.6%
総年代の%	.0%	.0%	1.9%	.0%	3.7%	5.6%
40代	0	0	1	0	2	3
年代の%	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	7.1%	.0%	11.8%	5.6%
総年代の%	.0%	.0%	1.9%	.0%	3.7%	5.6%
50代	0	0	3	6	5	14
年代の%	.0%	.0%	21.4%	42.9%	35.7%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	21.4%	26.1%	29.4%	25.9%
総年代の%	.0%	.0%	5.6%	11.1%	9.3%	25.9%
60代以上	0	0	9	16	6	31
年代の%	.0%	.0%	29.0%	51.6%	19.4%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	64.3%	69.6%	35.3%	57.4%
総年代の%	.0%	.0%	16.7%	29.6%	11.1%	57.4%
合計	0	0	14	23	17	54
年代の%	.0%	.0%	25.9%	42.6%	31.5%	100.0%
植物管理%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	.0%	.0%	25.9%	42.6%	31.5%	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 667点/885点満点 75.37% 【評価】B(ほぼ満足)

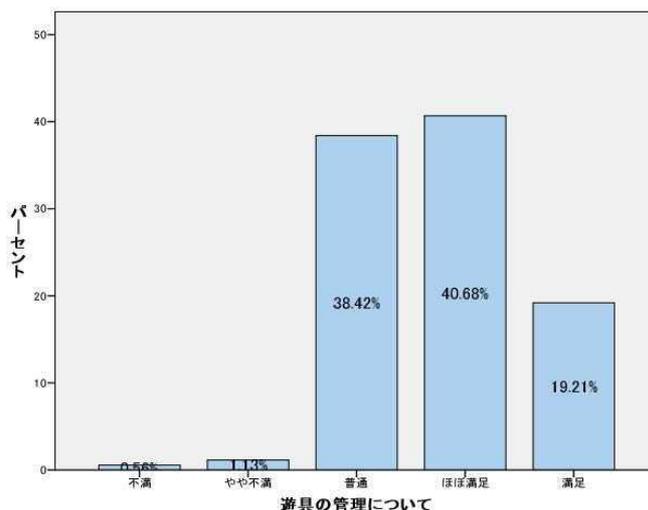
サンプル数197件の内、有効回答数177件

1.7%(3件)の方がやや不満又は不満と感じている一方、19.2%(34件)の方が満足と感じており、ほぼ満足を加えると59.9%(106件)の方が満足感を感じている。

テニスコート利用者にとって不満又はやや不満と感じている方が少ない項目である。遊具の利用者が主に小学生以下の子ども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低いと思われる。しかし、自由記述では、すべり台などの遊具を新設してほしいといった要望もあり、今後も引き続き利用者ニーズの掘り起しが必要である。

### 遊具の管理について

分類	件数	率	有効率	累積率
不満	1	0.5%	0.6%	0.6%
やや不満	2	1.0%	1.1%	1.7%
普通	68	34.5%	38.4%	40.1%
ほぼ満足	72	36.5%	40.7%	80.8%
満足	34	17.3%	19.2%	100.0%
計	177	89.8%	100.0%	
無回答	20	10.2%		
合計	197	100.0%		

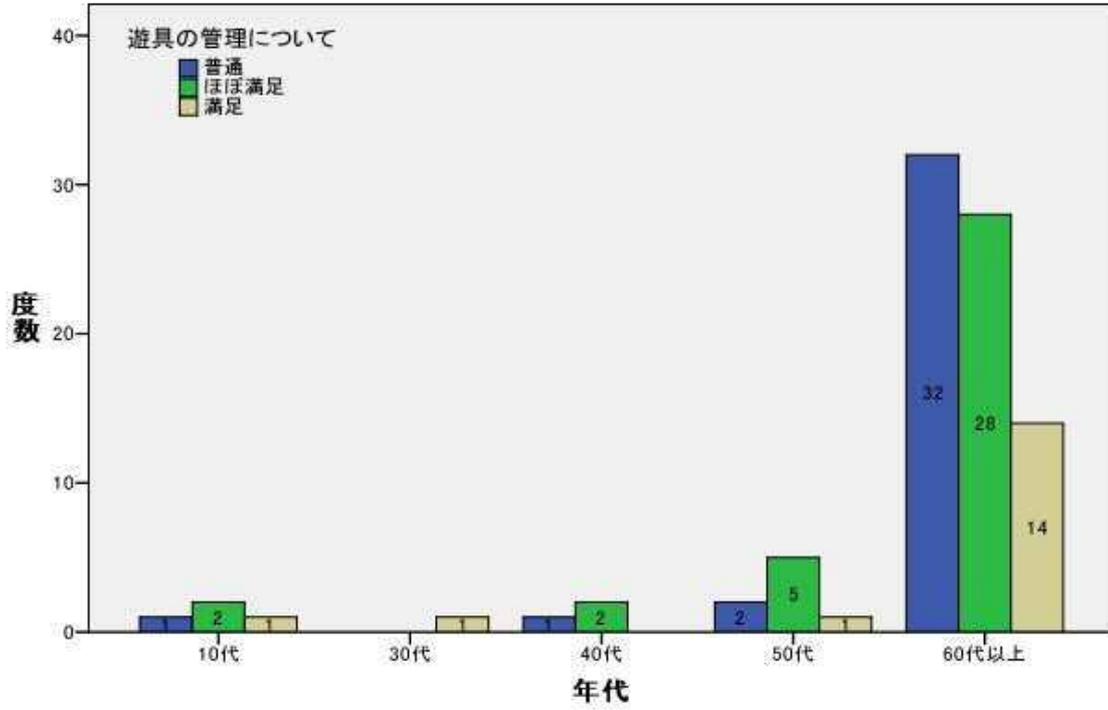


年代と項目		遊具の管理について					合計
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	度数(件数)	0	0	1	2	1	4
	年代の%	.0%	.0%	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	2.8%	5.4%	5.9%	4.4%
	総年代の%	.0%	.0%	1.1%	2.2%	1.1%	4.4%
20代	度数(件数)	0	0	0	0	0	0
	年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
	総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	度数(件数)	0	0	0	0	1	1
	年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	.0%	.0%	5.9%	1.1%
	総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	1.1%
40代	度数(件数)	0	0	1	2	0	3
	年代の%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	2.8%	5.4%	.0%	3.3%
	総年代の%	.0%	.0%	1.1%	2.2%	.0%	3.3%
50代	度数(件数)	0	0	2	5	1	8
	年代の%	.0%	.0%	25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	5.6%	13.5%	5.9%	8.9%
	総年代の%	.0%	.0%	2.2%	5.6%	1.1%	8.9%
60代以上	度数(件数)	0	0	32	28	14	74
	年代の%	.0%	.0%	43.2%	37.8%	18.9%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	88.9%	75.7%	82.4%	82.2%
	総年代の%	.0%	.0%	35.6%	31.1%	15.6%	82.2%
合計	度数(件数)	0	0	36	37	17	90
	年代の%	.0%	.0%	40.0%	41.1%	18.9%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の%	.0%	.0%	40.0%	41.1%	18.9%	100.0%

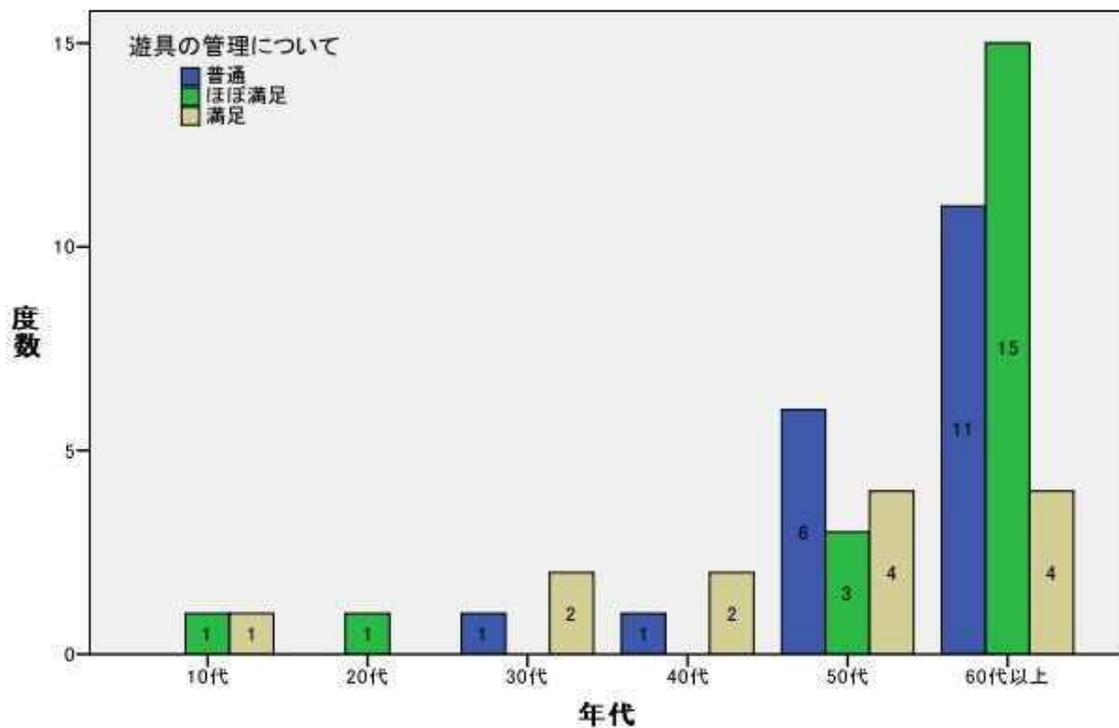
年代と項目		遊具の管理について					合計
		不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	度数(件数)	0	0	0	1	1	2
	年代の%	.0%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	.0%	5.0%	7.7%	3.8%
	総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.9%	1.9%	3.8%
20代	度数(件数)	0	0	0	1	0	1
	年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	.0%	5.0%	.0%	1.9%
	総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.9%	.0%	1.9%
30代	度数(件数)	0	0	1	0	2	3
	年代の%	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	5.3%	.0%	15.4%	5.8%
	総年代の%	.0%	.0%	1.9%	.0%	3.8%	5.8%
40代	度数(件数)	0	0	1	0	2	3
	年代の%	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	5.3%	.0%	15.4%	5.8%
	総年代の%	.0%	.0%	1.9%	.0%	3.8%	5.8%
50代	度数(件数)	0	0	6	3	4	13
	年代の%	.0%	.0%	46.2%	23.1%	30.8%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	31.6%	15.0%	30.8%	25.0%
	総年代の%	.0%	.0%	11.5%	5.8%	7.7%	25.0%
60代以上	度数(件数)	0	0	11	15	4	30
	年代の%	.0%	.0%	36.7%	50.0%	13.3%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	57.9%	75.0%	30.8%	57.7%
	総年代の%	.0%	.0%	21.2%	28.8%	7.7%	57.7%
合計	度数(件数)	0	0	19	20	13	52
	年代の%	.0%	.0%	36.5%	38.5%	25.0%	100.0%
	遊具管理%	.0%	.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	総年代の%	.0%	.0%	36.5%	38.5%	25.0%	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

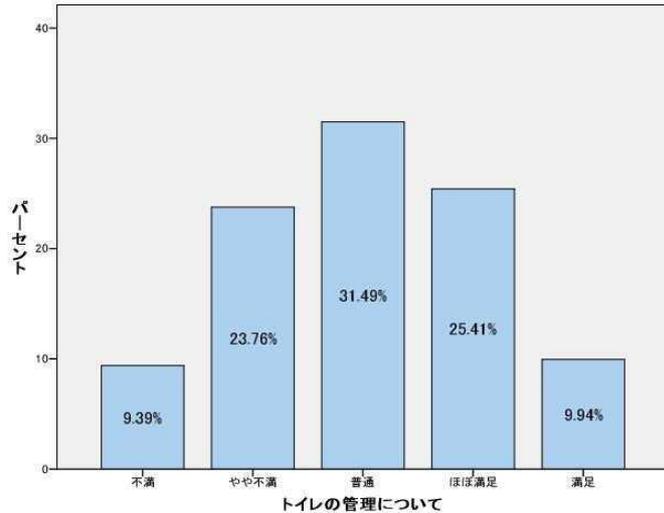


【設問⑥ (3)トイレの管理について】結果分析

【(3)トイレの管理について】結果分析 548点/905点満点 60.55% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数181件  
 9.4%(17件)の方が不満と感じ、やや不満を加えると33.2%(60件)になる。これに対し、9.9%(18件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると35.3%(64件)の方が満足感を感じている。  
 やや不満や不満と感じている方が多く、自由記載においてもトイレの管理について意見があった。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。

トイレの管理について

分類	件数	率	有効率	累積率
不満	17	8.6%	9.4%	9.4%
やや不満	43	21.8%	23.8%	33.1%
普通	57	28.9%	31.5%	64.6%
ほぼ満足	46	23.4%	25.4%	90.1%
満足	18	9.1%	9.9%	100.0%
計	181	91.9%	100.0%	
無回答	16	8.1%		
合計	197	100.0%		

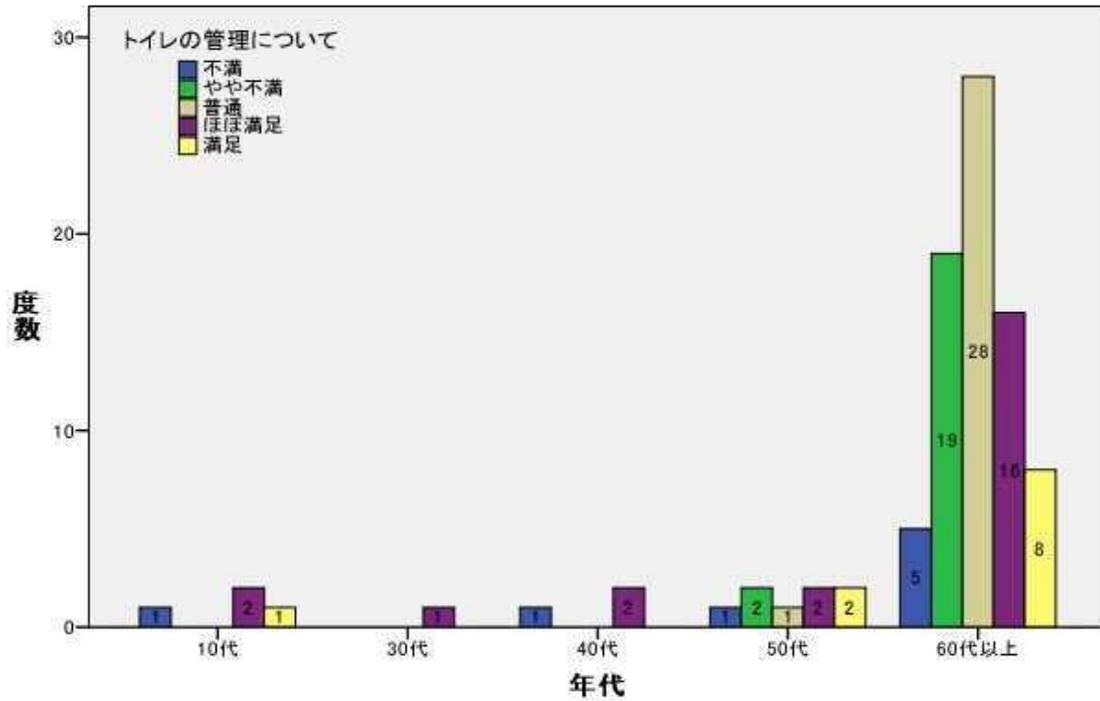


年代と項目	トイレの管理について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	1	0	0	2	1	4
年代の%	25.0%	.0%	.0%	50.0%	25.0%	100.0%
トイレ管理%	12.5%	.0%	.0%	8.7%	9.1%	4.3%
総年代の%	1.1%	.0%	.0%	2.2%	1.1%	4.3%
20代	0	0	0	0	0	0
年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
トイレ管理%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代	0	0	0	1	0	1
年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
トイレ管理%	.0%	.0%	.0%	4.3%	.0%	1.1%
総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%
40代	1	0	0	2	0	3
年代の%	33.3%	.0%	.0%	66.7%	.0%	100.0%
トイレ管理%	12.5%	.0%	.0%	8.7%	.0%	3.3%
総年代の%	1.1%	.0%	.0%	2.2%	.0%	3.3%
50代	1	2	1	2	2	8
年代の%	12.5%	25.0%	12.5%	25.0%	25.0%	100.0%
トイレ管理%	12.5%	9.5%	3.4%	8.7%	18.2%	8.7%
総年代の%	1.1%	2.2%	1.1%	2.2%	2.2%	8.7%
60代以上	5	19	28	16	8	76
年代の%	6.6%	25.0%	36.8%	21.1%	10.5%	100.0%
トイレ管理%	62.5%	90.5%	96.6%	69.6%	72.7%	82.6%
総年代の%	5.4%	20.7%	30.4%	17.4%	8.7%	82.6%
合計	8	21	29	23	11	92
年代の%	8.7%	22.8%	31.5%	25.0%	12.0%	100.0%
トイレ管理%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	8.7%	22.8%	31.5%	25.0%	12.0%	100.0%

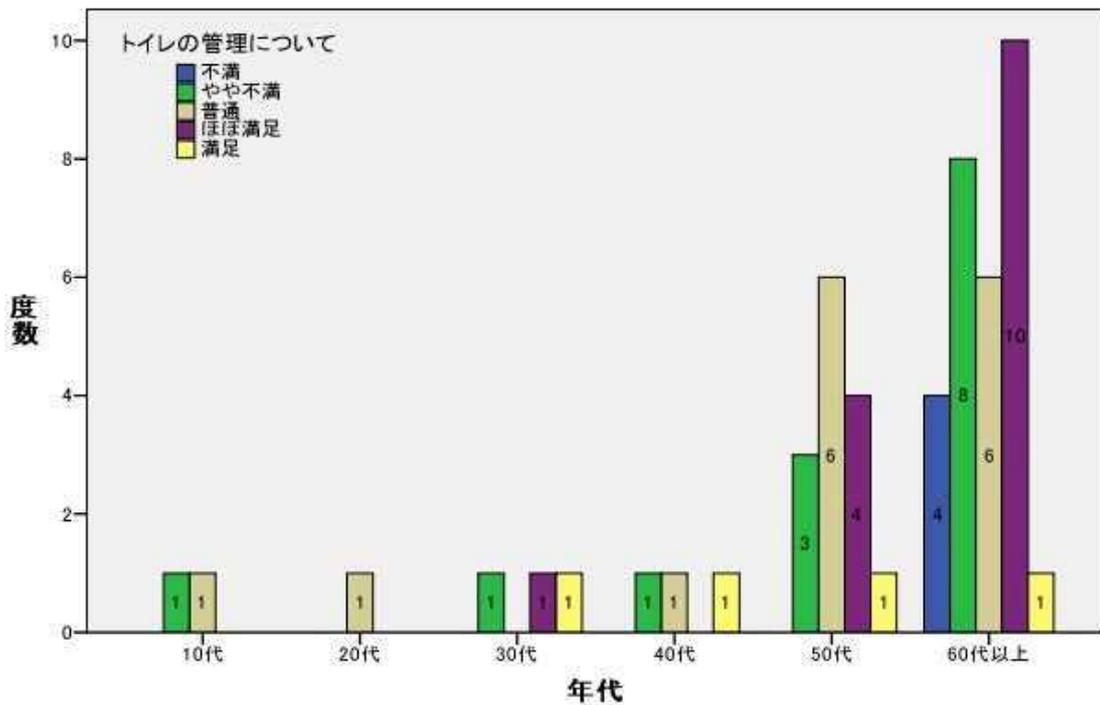
年代と項目	トイレの管理について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代	0	1	1	0	0	2
年代の%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	.0%	100.0%
トイレ管理%	.0%	7.1%	6.7%	.0%	.0%	3.8%
総年代の%	.0%	1.9%	1.9%	.0%	.0%	3.8%
20代	0	0	1	0	0	1
年代の%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
トイレ管理%	.0%	.0%	6.7%	.0%	.0%	1.9%
総年代の%	.0%	.0%	1.9%	.0%	.0%	1.9%
30代	0	1	0	1	1	3
年代の%	.0%	33.3%	.0%	33.3%	33.3%	100.0%
トイレ管理%	.0%	7.1%	.0%	6.7%	25.0%	5.8%
総年代の%	.0%	1.9%	.0%	1.9%	1.9%	5.8%
40代	0	1	1	0	1	3
年代の%	.0%	33.3%	33.3%	.0%	33.3%	100.0%
トイレ管理%	.0%	7.1%	6.7%	.0%	25.0%	5.8%
総年代の%	.0%	1.9%	1.9%	.0%	1.9%	5.8%
50代	0	3	6	4	1	14
年代の%	.0%	21.4%	42.9%	28.6%	7.1%	100.0%
トイレ管理%	.0%	21.4%	40.0%	26.7%	25.0%	26.9%
総年代の%	.0%	5.8%	11.5%	7.7%	1.9%	26.9%
60代以上	4	8	6	10	1	29
年代の%	13.8%	27.6%	20.7%	34.5%	3.4%	100.0%
トイレ管理%	100.0%	57.1%	40.0%	66.7%	25.0%	55.8%
総年代の%	7.7%	15.4%	11.5%	19.2%	1.9%	55.8%
合計	4	14	15	15	4	52
年代の%	7.7%	26.9%	28.8%	28.8%	7.7%	100.0%
トイレ管理%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
総年代の%	7.7%	26.9%	28.8%	28.8%	7.7%	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

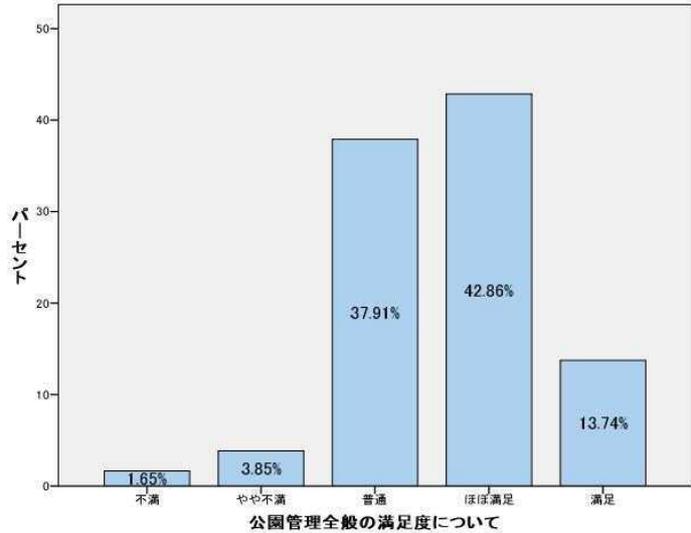


【設問⑥ (4)公園管理全般について】結果分析

【4】公園管理全般について 結果分析 661点/910点満点 72.64% 【評価】B(ほぼ満足)  
 サンプル数197件の内、有効回答数182件  
 5.5%(10件)の方がやや不満又は不満と感じている一方、13.7%(25件)の方が満足と感じ、ほぼ満足を加えると56.6%(103件)となる。  
 普通以上と感じている方は172件(94.5%)で、概ね良好な管理ができていると思われる。

公園管理全般について

分類	件数	率	有効率	累積率
不満	3	1.5%	1.6%	1.6%
やや不満	7	3.6%	3.8%	5.5%
普通	69	35.0%	37.9%	43.4%
ほぼ満足	78	39.6%	42.9%	86.3%
満足	25	12.7%	13.7%	100.0%
計	182	92.4%	100.0%	
無回答	15	7.6%		
合計	197	100.0%		

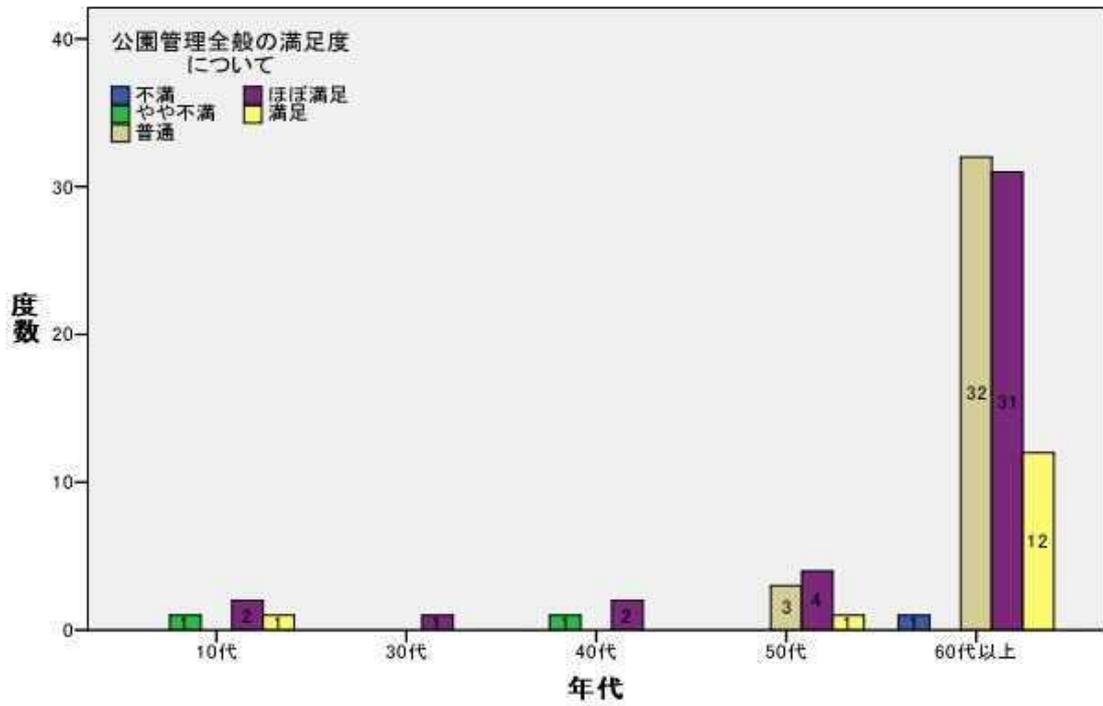


年代と項目	公園管理の総合満足度について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	1	0	2	1	4
10代 年代の%	.0%	25.0%	.0%	50.0%	25.0%	100.0%
10代 公園総合%	.0%	50.0%	.0%	5.0%	7.1%	4.3%
10代 総年代の%	.0%	1.1%	.0%	2.2%	1.1%	4.3%
20代 度数(件数)	0	0	0	0	0	0
20代 年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
20代 公園総合%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
20代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%
30代 度数(件数)	0	0	0	1	0	1
30代 年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
30代 公園総合%	.0%	.0%	.0%	2.5%	.0%	1.0%
30代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.0%
40代 度数(件数)	0	1	0	2	0	3
40代 年代の%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	.0%	100.0%
40代 公園総合%	.0%	50.0%	.0%	5.0%	.0%	3.3%
40代 総年代の%	.0%	1.1%	.0%	2.2%	.0%	3.3%
50代 度数(件数)	0	0	3	4	1	8
50代 年代の%	.0%	.0%	37.5%	50.0%	12.5%	100.0%
50代 公園総合%	.0%	.0%	8.6%	10.0%	7.1%	8.7%
50代 総年代の%	.0%	.0%	3.3%	4.3%	1.1%	8.7%
60代以上 度数(件数)	1	0	32	31	12	76
60代以上 年代の%	1.3%	.0%	42.1%	40.8%	15.8%	100.0%
60代以上 公園総合%	100.0%	.0%	91.4%	77.5%	85.7%	82.6%
60代以上 総年代の%	1.1%	.0%	34.8%	33.7%	13.0%	82.6%
合計 度数(件数)	1	2	35	40	14	92
合計 年代の%	1.1%	2.2%	38.0%	43.5%	15.2%	100.0%
合計 公園総合%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計 総年代の%	1.1%	2.2%	38.0%	43.5%	15.2%	100.0%

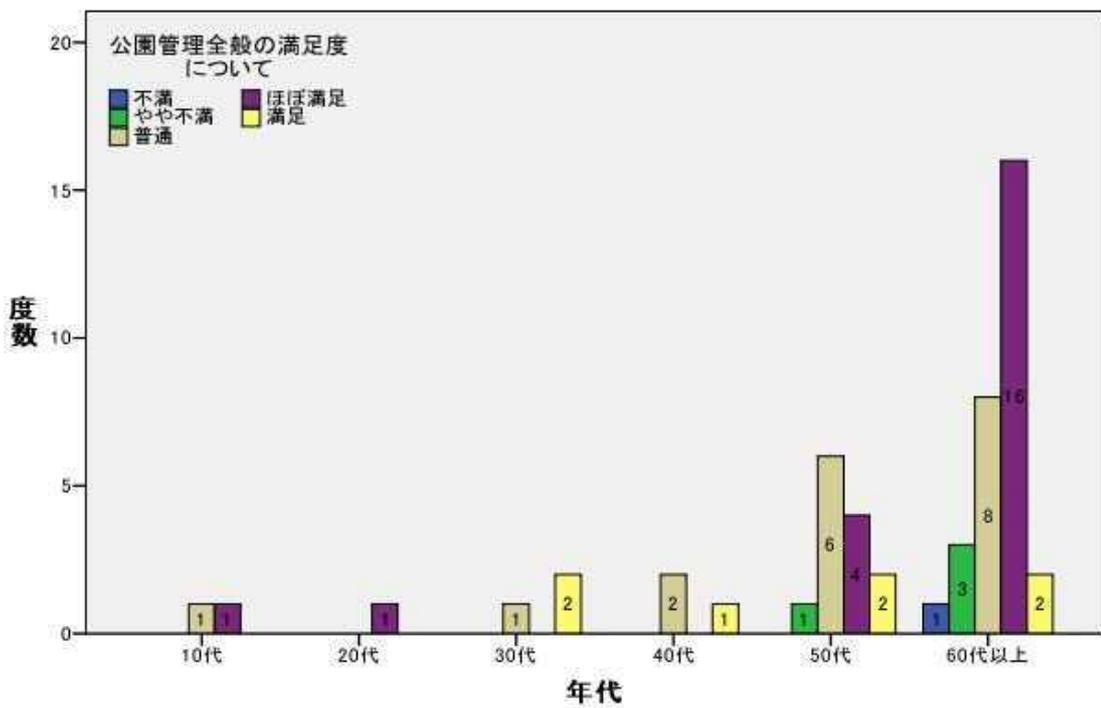
年代と項目	公園管理の総合満足度について					合計
	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足	
10代 度数(件数)	0	0	1	1	0	2
10代 年代の%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	100.0%
10代 公園総合%	.0%	.0%	5.6%	4.5%	.0%	3.8%
10代 総年代の%	.0%	.0%	1.9%	1.9%	.0%	3.8%
20代 度数(件数)	0	0	0	1	0	1
20代 年代の%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
20代 公園総合%	.0%	.0%	.0%	4.5%	.0%	1.9%
20代 総年代の%	.0%	.0%	.0%	1.9%	.0%	1.9%
30代 度数(件数)	0	0	1	0	2	3
30代 年代の%	.0%	.0%	33.3%	.0%	66.7%	100.0%
30代 公園総合%	.0%	.0%	5.6%	.0%	28.6%	5.8%
30代 総年代の%	.0%	.0%	1.9%	.0%	3.8%	5.8%
40代 度数(件数)	0	0	2	0	1	3
40代 年代の%	.0%	.0%	66.7%	.0%	33.3%	100.0%
40代 公園総合%	.0%	.0%	11.1%	.0%	14.3%	5.8%
40代 総年代の%	.0%	.0%	3.8%	.0%	1.9%	5.8%
50代 度数(件数)	0	1	6	4	2	13
50代 年代の%	.0%	7.7%	46.2%	30.8%	15.4%	100.0%
50代 公園総合%	.0%	25.0%	33.3%	18.2%	28.6%	25.0%
50代 総年代の%	.0%	1.9%	11.5%	7.7%	3.8%	25.0%
60代以上 度数(件数)	1	3	8	16	2	30
60代以上 年代の%	3.3%	10.0%	26.7%	53.3%	6.7%	100.0%
60代以上 公園総合%	100.0%	75.0%	44.4%	72.7%	28.6%	57.7%
60代以上 総年代の%	1.9%	5.8%	15.4%	30.8%	3.8%	57.7%
合計 度数(件数)	1	4	18	22	7	52
合計 年代の%	1.9%	7.7%	34.6%	42.3%	13.5%	100.0%
合計 公園総合%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
合計 総年代の%	1.9%	7.7%	34.6%	42.3%	13.5%	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。

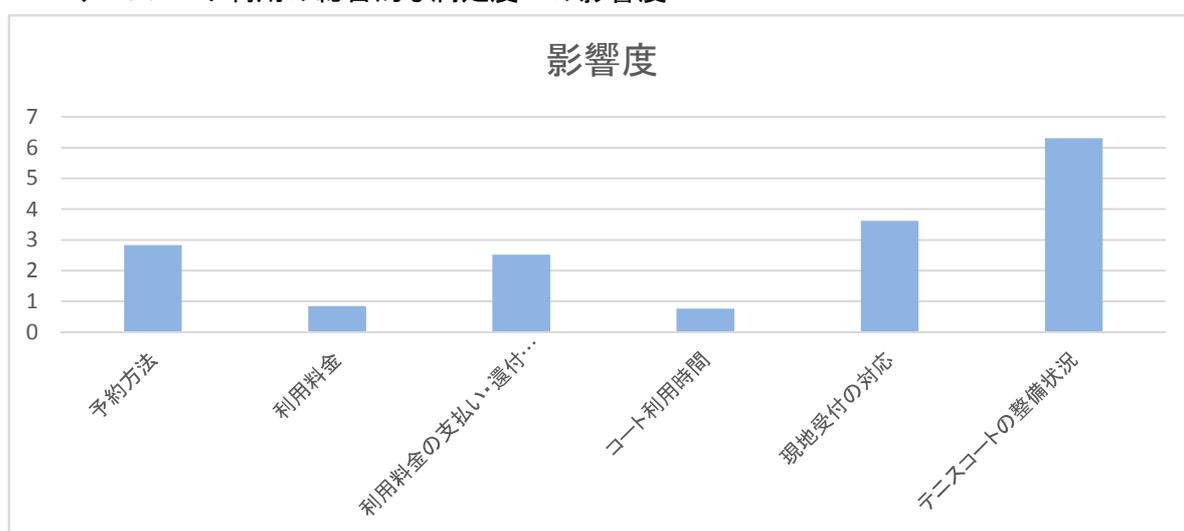
### 【テニスコート利用の総合的な満足度への影響度】

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6.25)及び「現地受付の対応」(約3.5)、「予約方法」(約2.9)、「利用料金の支払い・還付方法」(約2.5)、「利用料金」及び「コート利用時間」(合わせて約1.5)となっている。

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

※影響度は重回帰分析により算出

### テニスコート利用の総合的な満足度への影響度

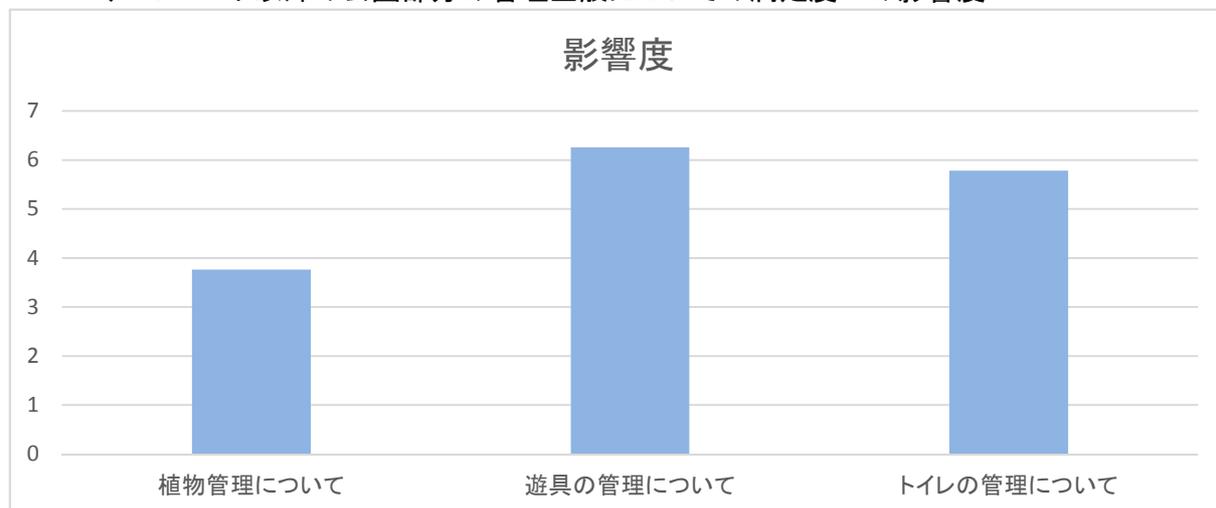


### 【テニスコート以外の公園部分の管理全般についての満足度への影響度】

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「遊具の管理」(約6.2)、「トイレの管理」(約5.8)、「植物管理」(約3.8)、となっている。

「遊具の管理」、「トイレの管理」の影響度が若干高いが、特筆する影響度の差は無い。遊具・トイレ・植物とバランスよく管理する必要がある。

### 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】

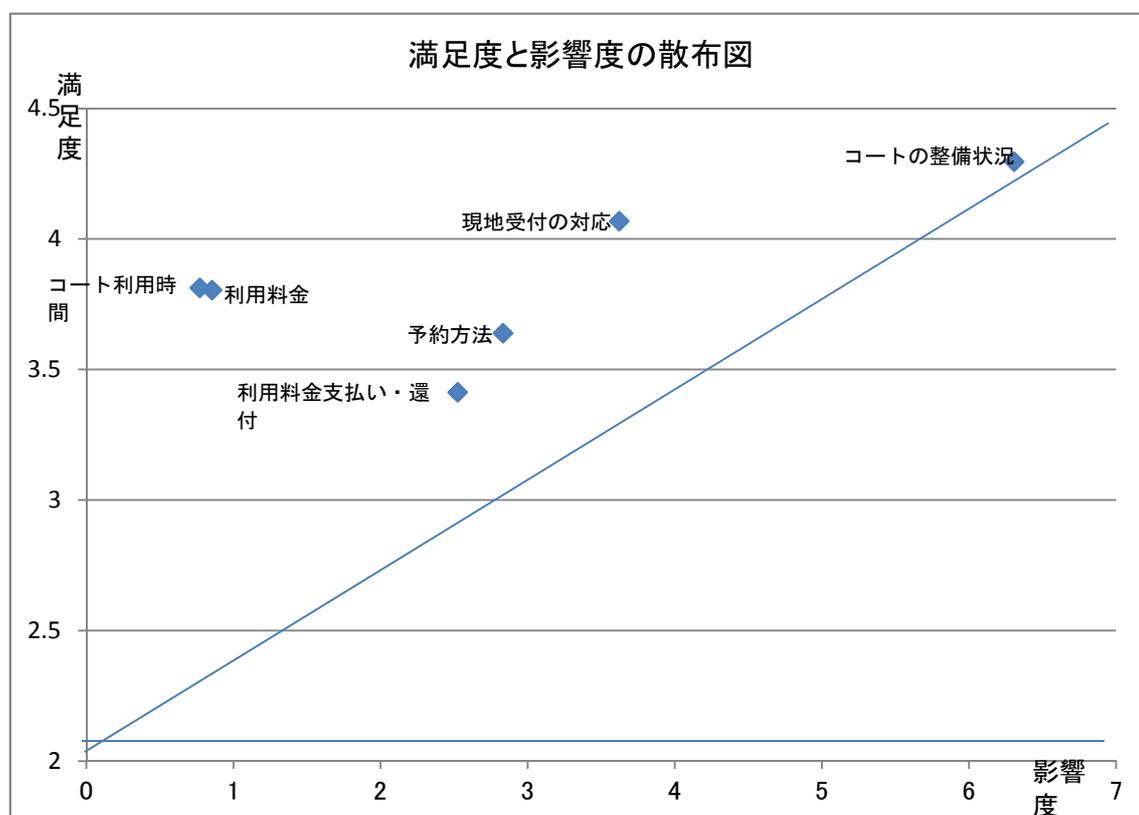
個別のサービスの満足度と影響度の指数の関係をグラフにしたもの。縦軸に満足度、横軸に影響度の指数をとり、その交点に個別のサービスを表記している。従って、個別のサービスがグラフの上に位置するほど満足度が高く、右に位置するほど総合的な満足度に与える影響度が高いことになる。

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

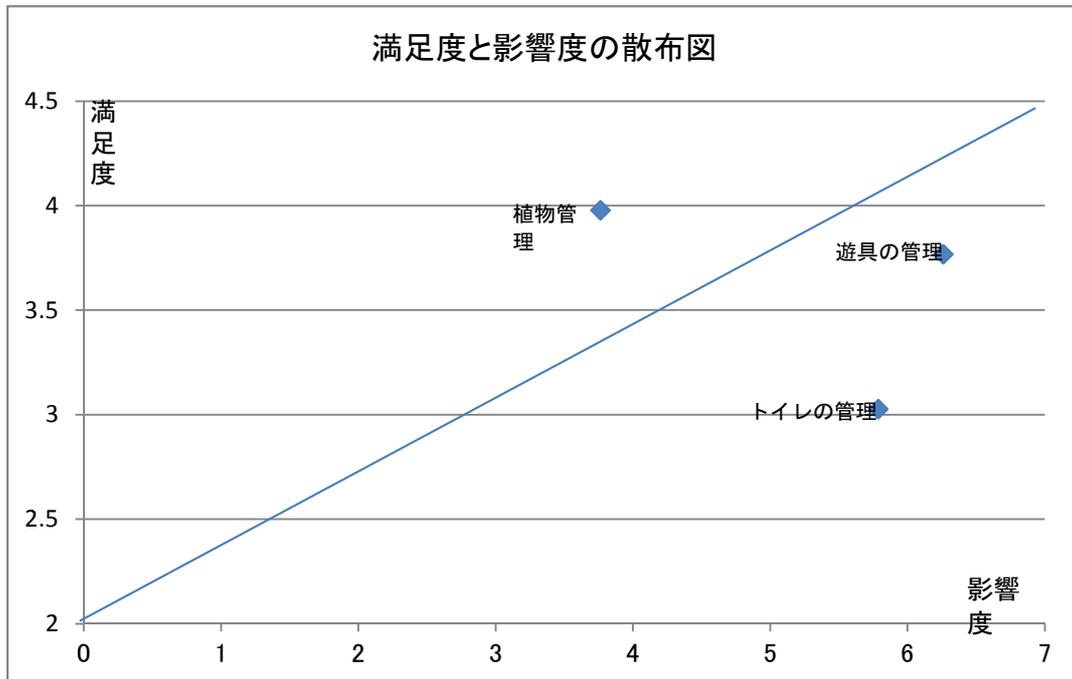
各項目のうち、特に「コートの整備状況」は影響度が高く、H28年度の改修により満足度も高い。

「利用料金の支払い・還付」及び「予約方法」は影響度がそれなりに高い項目でありながら満足度が若干低い。しかし、現予約システムでは、これらの取扱い方法の改善は難しい状況である。

また、「現地係員の対応」は影響度が2番目に高い。満足度も現状良いが、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、概ね同様の満足度座標にある。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判断できる。

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑦遠藤公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方	
1	施設の設置等について	更衣室が欲しい	3	26	37.7%	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>テニスコートをはじめとする遠藤公園の施設や設備に関する大規模な改修等については、指定管理者が単独で見直すことは出来ませんが、利用者の声として藤沢市に伝え、共に協議・検討をまいります。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。</p> <p>なお、ベンチ上の屋根の整備、雨よけ等の整備、第2コートのベンチの増設などにつきましては、指定管理者単独で行える対応内容でありますので、今後整備・増設等を進めてまいります。</p>	
2		シャワー室の設置	2				
3		ベンチ上の屋根の整備	5				
4		ベンチ、雨よけテントの整備	2				
5		第2コートにベンチを増やしてほしい。	1				
6		すべり台、ぶらんこ、砂場、鉄棒の設置	2				
7		飲料できる水道の整備	1				
8		壁打ちの施設がほしい。	1				
9		こいのぼりのポールを立ててほしい。	1				
10		コートの砂が少ない	2				<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>コートの砂が少なかつたようで誠に申し訳ありませんでした。今後はこまめに確認し、必要に応じて適宜補充をまいります。</p>
11		人工芝が運動場用のものを使用していない。砂でごまかしている。すぐにコート面が悪くなり使用不能と思われる。施工業者が専門職でないのではないか。	1				<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>施設の状態等には常に注視し、引き続き良好で安全な維持管理に努めてまいります。</p>
12		審判台が高くて危ない	2				
13		コートメンテナンスを早めに。張替前はやりづらかった。	1				
14		冬季落葉がコートに多量に落ちる。管理者は早く来て清掃してほしい。	2				<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>コート内への落葉は主に園外街路樹のケヤキによるものと推測されます。今後、落葉時期には公園管理者による清掃作業と併せて、街路樹管理者とも協力し良好なコート管理に努めてまいります。</p>
15	予約・料金の支払い・受付について	予約、支払いを現地、大庭市民センター扱いにしてほしい。	5	13	18.8%	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>予約方法や料金支払い方法について、ご不便をお掛けして誠に申し訳ありません。</p> <p>藤沢市のテニスコートの予約方法や利用料金、利用時間は藤沢市公園条例や規則で定められており、予約システムにつきましても野球場やサッカー場等、市内スポーツ施設が全て同じシステムで一体管理されております。</p> <p>利用する上で不便な点もあるかと思いますが、お寄せいただいた意見は、利用者の声として藤沢市に伝えますので、現在の予約システムにて引き続きの利用をお願いいたします。</p>	
16		インターネットでの申込み手順が複雑でやりにくい。茅ヶ崎市の申し込みが簡単でわかりやすい。	3				
17		予約サイトに名前を載せないようにしてほしい。	1				
18		事前のクローズ情報が遅い。個人判断できるように。茅ヶ崎市は朝から雨と予報していたら、予約時間がたとえ晴れていても還付します。	1				
19		茅ヶ崎方式を採用してほしい。雨天30分前は厳しい。	1				
20		利用料金をクレジット払いにしてほしい。	1				
21		利用料金を一度支払ってから、やむなくキャンセルすると70%の還付となる。一週間以内なら100%還付してほしい。	1				

【ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方】

⑦遠藤公園について(ご意見・ご要望と指定管理者の対応と考え方)

No.	分類	内容	件数	計	率	指定管理者の対応と考え方	
22	コートの利用時間について	9時から5時まで2時間単位でやってほしい。	2	5	7.2%	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公園条例や規則で定められていますが、皆さまからの利便性向上を求める意見として藤沢市へお伝えいたします。	
23		開始時間を9時からにすると、3時30分からの1時間が2時間できるようになるのでは。	1				
24		コートを9～11、11～13、13～15、15～17へしてほしい。	1				
25		15時30分から16時30分は使いづらい。	1				
26	駐車場について	駐車場がほしい。	8	9	13.0%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 遠藤公園は近隣公園で駐車場がありません。誠に申し訳ありませんが、自転車又は徒歩での来園やバス等公共交通機関をご利用下さい。 また、公園の周辺は住宅地で道路も全て駐車禁止区域となっていますので、違法駐車はご遠慮下さい。	
27		オートバイの乗り入れが多い	1				ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 園内へのオートバイの乗り入れは禁止としております。今後は乗り入れ禁止の看板を掲示するとともに、発見した際には、個別に注意をまいります。
28	トイレについて	トイレを清潔にしてほしい	3	7	10.1%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、こまめに清掃や維持管理を行い、トイレの美観保持に努めてまいります。 トイレの閉鎖時間につきましては、担当者に確認の上、閉鎖時間の厳守を徹底いたします。	
29		トイレの手洗い場の水の出が悪い	3				
30		トイレが時間内に閉められることが多い。老男の方です。テニスプレイ中は閉めないで。	1				
31	その他	花の種類、数を増やしてほしい。	1	9	13.0%	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 花の株数を増やすことは、植栽場所の面積も限られていることから難しいですが、花の種類は園内の植栽管理者と協議して今後、増やしてまいります。 飲料水の空き容器入れについては、自動販売機の設置業者に速やかな空き容器の回収と清掃の徹底を指示いたします。	
32		自動販売機近くの空き容器入れが汚い。	1				
33		コートが新しくなりよくなった。	3				いつもご利用いただきありがとうございます。 皆さまが快適に利用出来るよう、今後もサービスの向上に努めてまいります。
34		ありがとうございます。	1				
35		云うことなし。	1				
36		女坂運動広場にAEDの設置	2				ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 女坂運動広場は当指定管理グループの管理ではありませんが、お寄せいただいたご意見は利用者の声として藤沢市へお伝えいたします。
合 計			69	100.0%			