

民間競争入札実施事業

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

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

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

(2) 業務委託期間

平成24年4月1日から平成29年3月31日まで

(3) 受託事業者

シミズオクトグループ国立霞ヶ丘競技場管理・運営業務共同企業体

[代表者] 株式会社シミズオクト

[構成員] 株式会社東京ドームスポーツ、大成有楽不動産株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

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

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

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

イ 実績

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

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

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

イ 実績

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

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

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

イ 実績

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

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

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

(2) 管理・運營業務の実施状況

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

① 運營業務

ア 窓口・受付・巡回業務

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

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

3月1日をもって業務終了。以降は東テニス場のみ営業。

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

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

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

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

イ 指導業務

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

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

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

② 保守管理業務

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

※ラグビー場有料駐車場は、平成26年5月31日をもって業務を終了したため、

有料駐車場業務は同日時で終了。

※平成26年6月1日からは、本部庁舎移転を控え、駐車場管理業務に変更

③ 警備業務

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

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

※新国立競技場整備に関連して、以下の業務を追加した。

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

④ 清掃業務

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

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

⑤ 環境衛生管理等業務

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

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である。

※体育館床用モップ交換作業を新たに追加

3 民間事業者による創意工夫

(1) 外気負荷の低減による空調の省エネ

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

(2) 貯水槽清掃時の排水量の抑制

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

(3) 無料テニスクリニック（コーチによる技術指導）の実施

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

4 実施経費の状況（平成24年度から平成27年度）

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費（税抜）

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

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

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

(2) 従来の実施に要した経費との比較

① 経費の変動要因

ア 従来（H19年）の契約からの対象業務範囲変更

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

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

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

イ 変更契約

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

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

ウ 単価契約に係る補正

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

としている。内訳は以下のとおり。

【単価契約に係る内訳及び業務量補正】

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

【業務量調整額】

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

※陸上競技場及びラグビー場は、大会開催時における業務に関する単価

※テニス場は、一般営業における業務に関する単価

② 平成19年度と補正後平成24年度の経費比較

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

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

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

（1）報告内容等

上記1～4のとおり

（2）意見等

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

6 総評

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

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

7 今後の事業

（1）本事業における全体の実施状況は以下の通りである。

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

度、実施状況についてチェックを受けている。

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

別紙 アンケートによる満足度調査

平成24年度

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（トレニングセンター）、テニスコート、体育館及び室内水泳場

【確保すべき対象公共サービスの質】

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

【第1回調査】

(1)実施時期：平成24年9月1日（土）～9月30日（日）

(2)回収率：57.9%（回答数：434枚/配付数：750枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成25年2月1日（水）～2月28日（木）

(2)回収率：54.4%（回答数：408枚/配付数：750枚）

区分	第1回				第2回				年間平均							
	回答数		満足度		回答数		満足度		回答数		満足度		満足・やや満足の割合			
	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																
トレセン	人数	109人	86人	21人	1人	104人	79人	24人	1人	0人	103人	165人	45人	2人	1人	210人
	率	-	78.9%	19.3%	0.9%	98.2%	76.0%	23.1%	1.0%	0.0%	99.0%	77.5%	21.1%	0.9%	0.5%	98.6%
テニスコート	人数	117人	94人	20人	3人	98人	72人	22人	3人	1人	94人	166人	42人	6人	1人	208人
	率	-	80.3%	17.1%	2.6%	97.4%	73.5%	22.4%	3.1%	1.0%	95.9%	77.2%	19.5%	2.8%	0.5%	96.7%
体育館	人数	102人	85人	13人	3人	99人	77人	21人	1人	0人	98人	162人	34人	2人	3人	196人
	率	-	83.3%	12.7%	1.0%	96.1%	77.8%	21.2%	1.0%	0.0%	99.0%	80.6%	16.9%	1.0%	1.5%	97.5%
室内水泳場	人数	98人	66人	26人	4人	100人	75人	24人	0人	1人	99人	141人	50人	2人	5人	191人
	率	-	67.3%	26.5%	2.0%	93.9%	75.0%	24.0%	0.0%	1.0%	99.0%	71.2%	25.3%	1.0%	2.5%	96.5%
合計	人数	426人	331人	80人	7人	401人	303人	91人	5人	2人	394人	634人	171人	12人	10人	805人
	率	-	77.7%	18.8%	1.6%	96.5%	75.0%	22.7%	1.2%	0.5%	98.3%	76.7%	20.7%	1.5%	1.2%	97.3%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																
トレセン	人数	109人	56人	39人	11人	3人	102人	41人	44人	10人	7人	97人	83人	21人	10人	180人
	率	-	51.4%	35.8%	10.1%	2.8%	87.2%	40.2%	43.1%	9.8%	6.9%	46.0%	39.3%	10.0%	4.7%	85.3%
テニスコート	人数	117人	50人	50人	14人	3人	99人	34人	55人	8人	2人	84人	105人	22人	5人	189人
	率	-	42.7%	42.7%	12.0%	2.6%	85.5%	34.3%	55.6%	8.1%	2.0%	38.9%	48.6%	10.2%	2.3%	87.5%
体育館	人数	102人	54人	37人	9人	2人	99人	54人	43人	2人	0人	108人	80人	11人	2人	188人
	率	-	52.9%	36.3%	8.8%	2.0%	89.2%	54.5%	43.4%	2.0%	0.0%	53.7%	39.8%	5.5%	1.0%	93.5%
室内水泳場	人数	98人	32人	45人	16人	5人	77人	44人	43人	11人	3人	76人	88人	27人	8人	164人
	率	-	32.7%	45.9%	16.3%	5.1%	78.6%	43.0%	42.6%	10.9%	3.0%	38.2%	44.2%	13.6%	4.0%	82.4%
合計	人数	426人	192人	171人	50人	13人	401人	173人	185人	31人	12人	365人	356人	81人	25人	721人
	率	-	45.1%	40.1%	11.7%	3.1%	85.2%	43.1%	46.1%	7.7%	3.0%	44.1%	43.0%	9.8%	3.0%	87.2%
【設問3】指導員の対応はいかがですか？（トレニングセンター利用者のみ）																
指導員の対応	人数	102人	59人	25人	10人	8人	103人	42人	56人	3人	2人	101人	81人	13人	10人	182人
	率	-	57.8%	24.5%	9.8%	7.8%	82.4%	40.8%	54.4%	2.9%	1.9%	49.3%	39.5%	6.3%	4.9%	88.6%
【設問4】教室は充実していますか？（トレニングセンター利用者のみ）																
教室の充実	人数	91人	46人	36人	5人	4人	99人	38人	49人	11人	1人	84人	85人	16人	5人	169人
	率	-	50.5%	39.6%	5.5%	4.4%	90.1%	38.4%	49.5%	11.1%	1.0%	44.2%	44.7%	8.4%	2.6%	88.9%
【設問5】電話予約時の電話対応はいかがですか？（兼・西テニス場利用者のみ）																
電話対応（予約時）	人数	92人	60人	31人	0人	1人	77人	46人	29人	2人	0人	106人	60人	2人	1人	166人
	率	-	65.2%	33.7%	0.0%	1.1%	98.9%	59.7%	37.7%	2.6%	0.0%	62.7%	35.5%	1.2%	0.6%	98.2%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成25年度

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

【確保すべき対象公共サービスの質】
利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

(1)実施時期：平成25年9月13日（金）～10月31日（金）
(2)回収率：62.0%（回答数：496枚/配付数：800枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成26年2月17日（月）～平成26年3月20日（木）
(2)回収率：58.4%（回答数：438枚/配付数：750枚）

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

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答率は一致しない。

平成26年度

【対象施設】

国立霞ヶ丘競技場（テニスコート）

【確保すべき対象公共サービスの質】

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

【第1回調査】

(1)実施時期：平成26年9月11日（月）～9月30日（火）

(2)回収率：40.7%（回答数:105枚/配付数:258枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成27年2月1日（日）～平成27年2月28日（土）

(2)回収率：40.5%（回答数:106枚/配付数:262枚）

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

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答率は一致しない。

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

平成27年度

【対象施設】
国立霞ヶ丘競技場（テニスコート）

【確保すべき対象公共サービスの質】

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

【第1回調査】

(1)実施時期：平成27年9月1日（火）～10月6日（火）

(2)回収率：40.4%（回答数：101枚/配付数：250枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成28年2月1日（月）～平成28年2月29日（月）

(2)回収率：41.9%（回答数：109枚/配付数：260枚）

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

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答率は一致しない。

民間競争入札実施事業

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

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

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

(2) 業務委託期間

平成24年4月1日から平成29年3月31日まで

(3) 受託事業者

株式会社協栄

(4) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2者）から提出のあった提案書について審査した結果、評価基準を満たしていた者は2者であった。開札の結果、予定価格の範囲内で入札した者は1者あり、総合評価の結果、上記の事業者が落札者となった。

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

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

イ 実績

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

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

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

イ 実績

平成24年度から平成27年度において、業務仕様書に示された業務内容を行わ

なかったことに起因する業務の不備による停電、断水、空調停止等は発生しなかった。

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

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

イ 実績

平成24年度及び平成27年度におけるアンケートによる満足度調査（調査項目：受付スタッフの対応、施設の清掃）の結果は、確保されるべき質を上回った。

平成24年度は「施設の清掃」の項目において目標を下回った回があったため、作業手順及び清掃方法の見直しを行った。改善後の平成25年度においては質が確保されている。

※詳細については、別紙参照。

(2) 管理・運営業務の実施状況

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

① 運営業務

ア 窓口・受付・巡回業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
室内水泳場	333	253	308	333
事業課窓口	365	365	365	366

※平成25年度は、施設整備工事実施により室内水泳場を3か月間休業

※平成26年度は、施設調査工事実施により室内水泳場を1か月間休業

② 保守管理業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
園地整備業務	11	11	11	11
施設環境整備業務*	162	217	226	162
有料駐車場管理業務	359	359	360	366
定期点検等及び保守業務	92	69	80	80

設備運転監視及び日常保守点検業務	365	365	365	366
------------------	-----	-----	-----	-----

※有料駐車場業務は、平成26年度より通年営業に変更

※定期点検等及び保守業務については、平成25年度の改修工事実施に合わせ、変更契約を実施しているため、予定回数の見直しを実施

③ 警備業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
通常警備	365	365	365	366
臨時警備(時間)*	504	646	649	616

④ 清掃業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
日常清掃業務	365	365	365	366
定期清掃業務	81	75	82	83
大会清掃業務(第一事後)*	136	100	129	106
大会清掃業務(第二事後)*	206	208	215	181

⑤ 環境衛生管理等業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
各種環境測定業務	28	28	28	28
受水槽、貯水槽、汚水槽等清掃業務	5	5	5	5
害虫防駆除及び消毒作業	14	14	14	14
空調用エアフィルター定期清掃業務	4	4	4	4
清掃用モップ等の交換	147	148	149	152

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である。

3 民間事業者による創意工夫

(1) 中短期修繕計画の作成による設備の保全

保守管理業務の実施結果や過去の修繕履歴等を積み上げ、今後2～3年で必要となる修繕事項を抽出し、中短期修繕計画を作成。修繕項目ごとに、緊急度や危険度、重

要度を考慮して作成されており、委託者と情報共有を適宜行いながら、必要な修繕を確実に実施することができ、機器の故障前に効果的に予防保全ができた。

(2) 逆洗の回数削減

室内水泳場の逆洗作業を毎月1回程度減らし、毎月約90m³の水を節約するもの。実施に当たっては、渋谷区プール条例施行規則に基づいた水質は確保し、濾過機内の汚れを適宜確認しながら作業を行うことで、水道水の節約ができた。

(3) エネルギー管理士による指導

委託者にて、設備運転監視員にエネルギー管理士を配置し、電気機械設備の効率的な運転管理を行うことで、無駄な運転を防止でき、年間を通じてCO₂排出量削減につなげることができた。

4 実施経費の状況（平成24年度から平成27年度）

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費（税抜）

区分	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
総価分	119,133,525円	117,156,605円	118,832,755円	128,338,581円
単価分	18,537,451円	19,056,727円	20,991,699円	19,967,603円
合計	137,670,976円	136,213,332円	139,824,454円	148,306,184円

※平成25年度及び平成26年度は施設整備工事実施により室内水泳場を休業しているため、経費の比較としては、平成24年度及び平成27年度のみで行うこととする。

②実施経費（屋内水泳場収入に係るインセンティブ支払い）

業務水準書の下記規定に基づき、民間事業者に支払いを実施した。

「屋内水泳場における料金設定については、民間事業者の提案に基づき設定するものとし、JSCと民間事業者の協議の上、変更できるものとする。収入はJSCに帰属し、民間事業者は、契約書に定める委託費により運営を行う。ただし、基準額（過年度の平均収入となる66,285千円（税抜））を超える収入が得られた場合には、その超過金額の50%をJSCが民間事業者に追加で支払う。」

変更要因	金額の増減（単位：円、税抜）			
	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
屋内水泳場収入に係るインセンティブ支払い	7,344,476	5,833,295	7,829,066	8,355,987

(2) 従来の実施に要した経費との比較

① 経費の変動要因

ア 従来（H17年）の契約からの対象業務範囲変更

競争性確保の観点から、専門性の高い般廃棄物処理業務を除外した。また、民間事業者の創意工夫を発揮しやすいよう、室内水泳場の教室運営を業務に追加した。

その他として、清掃用床モップ等交換作業や室内水泳場で使用する次亜塩素酸ソーダの発注業務を本業務に組み入れたことによる純増がある。

変更要因	金額の増減 (単位：円、税抜)	
	H24年度	H27年度
一般廃棄物処理業務	△829,910	△1,065,082
室内水泳場の教室等実施（指導員）	6,996,000	6,996,000
その他（清掃用フローモップ等交換作業）	380,000	380,000
次亜塩素酸ソーダの購入	508,200	508,200
合計 ①	7,054,290	6,819,118

イ 変更契約

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

変更要因	金額の増減（単位：円、税抜）	
	H24年度	H27年度
国立競技場施設整備工事（国立代々木競技場受変電設備及び非常用発電機設備改修工事）実施に伴い、更新対象設備の保守点検契約の追加等	6,676,600	8,387,400
国立競技場施設整備工事（国立代々木競技場受変電設備及び非常用発電機設備改修工事）完了に伴い、更新対象設備の保守点検契約の追加等	-	508,080
国立競技場施設整備工事（国立代々木競技場内部及び環境整備その他工事）他工事1件の実施に伴い、更新対象設備の保守点検契約の解除等	-	△4,815,000
国立競技場施設整備工事（国立代々木競技場内部及び環境整備その他工事）他工事1件の実施に伴い、警備、清掃、設備運転監視業務等契約の見直し、消費税率変更に伴う水泳場インセンティブ基準額の変更	-	6,472,720

有料駐車場の管理面積が増大し、条件変更が生じたこと、警備業務内容の一部追加が生じたため	-	4,377,366
フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律施行に基づき、対象機器の簡易点検や定期点検実施のため	-	417,000
合 計 ②	6,676,600	15,347,566

ウ 単価契約に係る補正

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

【単価契約に係る内訳及び業務量補正】

a. 平成24年度補正額

区 分	H17年度稼働日数	H24年度稼働日数	H24年度支払額	業務量調整済み額
第一体育館	296日	326日	11,849,562円	10,759,111円
体育器具及び用具整理整頓業務			237,660円	215,789円
臨時警備業務			506,159円	459,580円
大会清掃業務			11,105,743円	10,083,742円
第二体育館	236日	312日	7,047,607円	5,330,882円
体育器具及び用具整理整頓業務			932,000円	704,974円
臨時警備業務			985,280円	745,276円
大会清掃業務			5,130,327円	3,880,632円
会議室	1,239h	877h	572,280円	808,500円
大会清掃業務			572,280円	808,500円
合 計			19,469,449円	16,898,493円

※会議室のみ稼働時間（h）にて表記

※平成22年度（平成22年4月）より会議室が新たに4室設置され、5室となった。

【業務量調整額】

※業務量調整済み額 H24年支払額 × (H17年度稼働日数 / H24年度稼働日数)

b. 平成27年度補正額

区分	H17年度 稼働日数	H27年度 稼働日数	H27年度 支払額	業務量調整 済額
第一体育館	296日	329日	14,112,410円	12,696,878円
体育器具及び 用器具整頓業 務			1,099,760円	989,450円
臨時警備業務			764,790円	688,079円
大会清掃業務			12,247,860円	11,019,351円
第二体育館	236日	311日	5,413,800円	4,108,221円
体育器具及び 用器具整頓業 務			256,300円	194,491円
臨時警備業務			0円	0円
大会清掃業務			5,157,500円	3,913,730円
会議室	1,239h	4,543h	441,393円	120,380円
大会清掃業務			441,393円	120,380円
合計			19,967,603円	16,925,481円

※会議室のみ稼働時間（h）にて表記

※平成22年度（平成22年4月）より会議室が新たに4室設置され、5室となった。

※平成26年度（平成26年4月）より会議室が1部屋減り4室となった。

【業務量調整額】

※業務量調整済額 $H27年支払額 \times (H17年度稼働日数 / H27年度稼働日数)$

③ 平成17年度と補正後平成24年度及び補正後平成27年度の経費比較

区分	H17年度	H24年度	H27年度
総価分	—	119,113,525円	128,338,581円
補正ア	—	△7,054,290円	△6,819,118円
補正イ	—	△6,676,600円	△15,347,566円
単価分（補正ウ）	—	16,898,493円	16,925,481円
合計	167,081,000円	122,281,128円	123,097,378円

※実施経費のうち、「屋内水泳場収入に係るインセンティブ支払い」については、委託業者の営業努力による収入増に関する支出となるため、従来経費との比較対象としていない。

※平成24・27年度平均

$$\begin{aligned} & (122,281,128円 + 123,097,378円) / 2 \\ & = 122,689,253円 \end{aligned}$$

第2期経費（平成24年度及び平成27年度平均）について平成17年度の業務量にあわせて補正した場合においても約44,391千円（26.6%）の経費削減を達成したと評価できる。

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- 今後は障がい者アスリートへの対応が必要なことから、それに伴う保守・管理コストについても検討していくことが必要。
- 施設の老朽化に伴い保守・管理コストが増えていくため、コストを抑えながら効果的に実施するための方法を検討することが必要。
- 民間事業者の提案により逆洗の回数を減らしているが、水質は問題ないのか。
(回答) 定期的に水質を確認しており、問題ない。
- 事業実施における経費削減は重要であるが、一方でサービスの質を保つことも大切であり、両者のバランスを取りながら実施することが必要。
- 民間事業者のノウハウ活用のためインセンティブは有効であるが、基準額の設定には十分な検討が必要。

6 総評

サービスの質については、実施要項に定める水準を確保しているほか、中短期修繕計画の作成による修繕の効果的な実施や逆洗の回数減による水の節減など民間の創意工夫による改善もなされており、アンケート調査による利用者の満足度の結果も良好であったことから、事業全体の評価としては、全般的に円滑な業務遂行が行われたと評価できる。

経費については、民間競争入札導入前の従前事業と比べ、コスト削減を達成しているほか、屋内水泳場においては収入に対するインセンティブを導入することにより、従来よりも多くの収入を得ることができ、評価することが出来る。

7 今後の事業

(1) 本事業における全体の実施状況は以下の通りである。

- ① 実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違

反行為等を行った実績はない。

- ② 当センターにおいて、外部有識者（地方公共団体監査委員、民間企業監査役）を含む独立行政法人日本スポーツ振興センター民間競争入札評価委員会を設置し、毎年度、実施状況についてチェックを受けている。
 - ③ 本事業の開札において応札者は2者（第1期目は1者）あり、競争性が確保されている。
 - ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成している。
 - ⑤ 従来経費と従来経費とを比較した結果、約44,391千円、26.6%を削減し節減効果を上げている。
- (2) 前述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当センターの責任において行うこととしたい。
- (3) 市場化テスト終了後においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳密にチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、第三者チェック機能を維持し、引き続き法の趣旨に基づき公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてみたい。

なお、今後は、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた準備として、大規模な耐震改修工事を予定しており、当該業務内容の大幅な変更が想定されており適切に対応していく必要がある。

別紙 アンケートによる満足度調査

【対象施設】
国立代々木競技場（室内水泳場）

【確保すべき対象公共サービスの質】
利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均80%以上の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

平成24年度

【第1回調査】

(1)実施時期：平成24年9月1日（土）～ 9月30日（日）
(2)回収率：86.0%（回答数:258枚/配付数:300枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成25年2月1日（金）～ 2月28日（木）
(2)回収率：71.3%（回答数:214枚/配付数:300枚）

区分	第1回					第2回					年間平均								
	満足度		回答数	満足・やや満足 の割合		満足度		回答数	満足・やや満足 の割合		満足度		回答数	満足・やや満足 の割合					
	満足	やや満足		やや不満足	不満足	満足	やや満足		やや不満足	不満足	満足	やや満足		やや不満足	不満足				
室内水泳場	人数	254人	170人	77人	6人	1人	247人	213人	145人	61人	6人	1人	206人	467人	315人	138人	12人	2人	453人
	率	-	66.9%	30.3%	2.4%	0.4%	97.2%	-	68.1%	28.6%	2.8%	0.5%	96.7%	-	67.5%	29.6%	2.6%	0.4%	97.0%
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
室内水泳場	人数	254人	96人	104人	45人	9人	200人	211人	87人	84人	32人	8人	171人	465人	183人	188人	77人	17人	371人
	率	-	37.8%	40.9%	17.7%	3.5%	78.7%	-	41.2%	39.8%	15.2%	3.8%	81.0%	-	39.4%	40.4%	16.6%	3.7%	79.8%

【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成25年度

【第1回調査】

(1)実施時期：平成25年6月15日（土）～ 6月30日（日）
(2)回収率：88.1%（回答数:220枚/配付数:323枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成25年12月2日（月）～ 12月23日（月）
(2)回収率：79.1%（回答数:258枚/配付数:326枚）

区分	第1回					第2回					年間平均								
	満足度		回答数	満足・やや満足 の割合		満足度		回答数	満足・やや満足 の割合		満足度		回答数	満足・やや満足 の割合					
	満足	やや満足		やや不満足	不満足	満足	やや満足		やや不満足	不満足	満足	やや満足		やや不満足	不満足				
室内水泳場	人数	251人	176人	69人	5人	1人	245人	219人	156人	62人	1人	0人	218人	470人	332人	131人	6人	1人	463人
	率	-	70.1%	27.5%	2.0%	0.4%	97.6%	-	71.2%	28.3%	0.5%	0.0%	99.5%	-	70.6%	27.9%	1.3%	0.2%	98.5%
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
室内水泳場	人数	256人	122人	96人	33人	5人	218人	220人	92人	102人	26人	0人	194人	476人	214人	198人	59人	5人	412人
	率	-	47.7%	37.5%	12.9%	2.0%	85.2%	-	41.8%	46.4%	11.8%	0.0%	88.2%	-	45.0%	41.6%	12.4%	1.1%	86.6%

【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成26年度

【第1回調査】

(1)実施時期：平成26年6月1日（日）～ 6月30日（月）
 (2)回収率：73.3%（回答数:302枚/配付数:412枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成27年2月1日（日）～ 2月25日（水）
 (2)回収率：60.1%（回答数:221枚/配付数:368枚）

区分	第1回						第2回						年間平均									
	回答数		満足度		満足・やや満足の割合		回答数		満足度		満足・やや満足の割合		回答数		満足度		満足・やや満足の割合					
	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満		
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																						
室内水泳場	300人	184人	112人	4人	0人	296人	220人	144人	65人	8人	3人	209人	520人	328人	177人	12人	3人	505人				
率	-	61.3%	37.3%	1.3%	0.0%	98.7%	-	65.5%	29.5%	3.6%	1.4%	95.0%	-	63.1%	34.0%	2.3%	0.6%	97.1%				
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																						
室内水泳場	301人	128人	124人	40人	9人	252人	220人	78人	100人	34人	8人	178人	521人	206人	224人	74人	17人	430人				
率	-	42.5%	41.2%	13.3%	3.0%	83.7%	-	35.5%	45.5%	15.5%	3.6%	80.9%	-	39.5%	43.0%	14.2%	3.3%	82.5%				

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

平成27年度

【第1回調査】

(1)実施時期：平成27年9月1日（火）～ 9月30日（水）
 (2)回収率：60.4%（回答数:163枚/配付数:270枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成28年2月1日（月）～ 2月29日（月）
 (2)回収率：52.8%（回答数:152枚/配付数:288枚）

区分	第1回						第2回						年間平均									
	回答数		満足度		満足・やや満足の割合		回答数		満足度		満足・やや満足の割合		回答数		満足度		満足・やや満足の割合					
	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満		
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																						
室内水泳場	162人	107人	55人	0人	0人	162人	150人	101人	45人	2人	2人	146人	312人	208人	100人	2人	2人	308人				
率	-	66.0%	34.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	67.3%	30.0%	1.3%	1.3%	97.3%	-	66.7%	32.1%	0.6%	0.6%	98.7%				
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																						
室内水泳場	160人	70人	68人	19人	3人	138人	151人	56人	76人	18人	1人	132人	311人	126人	144人	37人	4人	270人				
率	-	43.8%	42.5%	11.9%	1.9%	86.3%	-	37.1%	50.3%	11.9%	0.7%	87.4%	-	40.5%	46.3%	11.9%	1.3%	86.8%				

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。

民間競争入札実施事業

日本スポーツ振興センターのスポーツ施設の管理・運営業務の実施状況について
(国立スポーツ科学センター及びナショナルトレーニングセンター
平成24年度から平成27年度)

1 事業の概要

(1) 委託業務内容

日本スポーツ振興センター（以下「JSC」という。）のスポーツ施設の管理・運営業務（国立スポーツ科学センター（以下「JISS」という。）及びナショナルトレーニングセンター（以下「NTC」という。））

(2) 業務委託期間

平成24年4月1日から平成29年3月31日まで

(3) 受託事業者

協栄グループ

〔代表者〕 株式会社協栄

〔構成員〕 エームサービス株式会社、株式会社シミズオクト、
大成有楽不動産株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（4者）から提出のあった提案書について審査した結果、評価基準を満たしていた者は3者であった。開札の結果、予定価格の範囲内で入札した者は3者あり、総合評価の結果、上記の事業者が落札者となった。

2 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況

(1) サービスの質の確保状況

① スポーツ施設の円滑な管理・運営

ア 指標

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

イ 実績

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

② 施設の重大な支障の有無

ア 指標

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

イ 実績

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

③ アンケートによる満足度調査

ア 指標

テニスコート、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸素合宿室、戸田艇庫・合宿室及びアスリートヴィレッジの利用者（標本数 各施設100人程度）に対し、各年度に2回（6月、12月）JSCが実施するアンケートによる満足度調査（各施設の受付窓口においてアンケート用紙を配布し、2週間程度の回収期間中に、回収箱に投函してもらう）において、JSCが指定する項目に対して、平均80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ること。

イ 実績

平成24年度から平成27年度までにおけるアンケートによる満足度調査（調査項目：受付スタッフの対応、施設の清掃）の結果は、確保されるべき質を上回った。
※詳細については、別紙参照。

(2) 管理・運營業務の実施状況

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

① 運營業務

ア 受付等業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
JISS総合案内・受付	365	365	365	366
リハビリ室受付	243	244	244	241
ビクターセンター説明・案内	120	114	99	120
テニスコート受付・管理	333	333	336	335
フットサルコート受付・管理	333	333	336	335
戸田艇庫・合宿室受付	359	359	359	360

N T C総合案内・受付	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6
屋内テニスコート受付・管理	3 3 3	3 3 3	—	—

※屋内テニスコートの一般利用はH 2 5年度をもって終了

イ 宿泊施設運営業務

区分	H 2 4年度 (回)	H 2 5年度 (回)	H 2 6年度 (回)	H 2 7年度 (回)
N T Cフロント窓口・宿直	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6
J I S Sフロント窓口・宿直	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6
戸田艇庫・合宿室窓口・宿直	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6

② 保守管理業務

区分	H 2 4年度 (回)	H 2 5年度 (回)	H 2 6年度 (回)	H 2 7年度 (回)
園地整備業務	3 6 4	3 6 4	3 6 4	3 6 5
設備運転監視及び日常保守点検業務	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6
設備保守点検業務	1 2 8	1 3 0	1 2 9	1 2 7

③ 警備業務

区分	H 2 4年度 (回)	H 2 5年度 (回)	H 2 6年度 (回)	H 2 7年度 (回)
通常警備	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6
夜間警備	3 6 5	3 6 5	3 6 5	3 6 6

④ 清掃業務

区分	H 2 4年度 (回)	H 2 5年度 (回)	H 2 6年度 (回)	H 2 7年度 (回)
日常清掃業務	3 6 4	3 6 4	3 6 4	3 6 5
定期清掃業務	1 2	1 2	1 2	1 2
大会清掃業務 *	1 0 2	8 7	7 7	7 1

⑤ 環境衛生管理等業務

区分	H24年度 (回)	H25年度 (回)	H26年度 (回)	H27年度 (回)
各種環境測定業務	63	63	64	63
受水槽、貯水槽、汚水 槽等清掃業務	7	7	8	7
害虫防駆除及び消毒作 業業務	12	12	12	12
クリーニング業務(千 円) *	2,194	1,462	1,551	1,524
空調用エアフィルター 定期清掃業務	4	4	4	4

※*は単価契約であり、実施回数は延べ回数である。

3 民間事業者による創意工夫

(1) 貸出備品の種類の増

アスリートの利便向上のために、貸出備品の種類を増やした。(夏季の冷却シート及び冬季の湯たんぽ)

(2) フットサル大会開催

民間事業者が自主事業として一般参加のフットサル大会を開催した。(大人の部：年5回 子どもの部：年4回)

(3) フットサルコートWEB利用予約サービス

フットサルコートのWEB利用予約サービスを実施した。上記(2)とともに利用者の増加につながった。(平成21～23年度平均に比べ約44%増)

(4) エネルギー管理員資格者の増員

エネルギー管理員資格者の増員により、省エネルギー施策(施設の利用実態に合わせた熱源・空調機器の運用の調整等)を効果的に推進した。

4 実施経費の状況(平成24年度から平成27年度まで)

(1) 対象公共サービスの実施に要した経費

① 実施経費(税抜)

区分	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
総価分	487,031,170	489,573,060	490,460,670	490,480,014
単価分	6,396,726	6,315,899	6,497,499	5,702,325
合計	493,427,896	495,888,959	496,958,169	496,182,339

② 実施経費（フットサルコート収入に係るインセンティブ支払い）

業務水準書の下記規定に基づき、民間事業者に支払いを実施した。

「フットサルコートにおける料金設定については、民間事業者の提案に基づき設定するものとし、JSCと民間事業者の協議の上、変更できるものとする。収入はJSCに帰属し、民間事業者は、契約書に定める委託費により運営を行う。ただし、基準額（過年度の平均収入となる8,762千円（税抜）を超える収入が得られた場合には、その超過金額の50%をJSCが民間事業者に追加で支払う。」

変更要因	金額の増減（単位：円、税抜）			
	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
フットサルコート収入に係るインセンティブ支払い	1,513,714	2,624,095	3,616,810	3,514,696

(2) 従来の実施に要した経費との比較

① 経費の変動要因

ア 従来（H20年及び第1期（平成21～23年度））契約からの対象業務範囲変更競争性確保の観点から、専門性の高い芝生管理業務並びに一般廃棄物処理業務を除外した。また、民間事業者の創意工夫を発揮しやすいよう、フットサルコートの自主事業を業務に追加した。

変更要因	金額の増減（単位：円、税抜）			
	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
芝生管理業務	△14,870,000	△14,870,000	△14,900,000	△14,900,000
一般廃棄物処理業務	△1,669,725	△1,541,030	△2,511,206	△2,327,406
フットサルコート自主事業	1,920,000	1,920,000	1,920,000	1,920,000
合計	△14,619,725	△14,491,030	△15,491,206	△15,307,406

※芝生管理業務については2年契約（H24～25年度及びH26～27年度）のため、各年度の金額の増減には契約金額を1/2にした金額を記入した。

イ 変更契約

スポーツ立国戦略及びスポーツ振興基本計画に基づき、国策に沿った施設とするための改修工事等の実施により、施設・設備等に変更が生じ、変更契約を行った。

変更要因	金額の増減（単位：円、税抜）			
	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
窓ガラス清掃の数量及び雑排水槽清掃の数量の増減に伴う変更	2,157,800	2,157,800	2,157,800	2,157,800

トレーニング 体育館の受付業務の開始、風洞実験棟の保守管理業務、警備業務、清掃業務及び環境衛生管理業務の開始に伴う変更	—	7,805,370	8,425,290	8,387,510
飲料水水質検査の項目追加、NTC 宿泊施設の吸収冷温水機及びボイラーのばい煙等測定調査追加に伴い変更	—	—	250,000	250,000
総合ビル管理システムの更新に伴い、新システムの保証期間(1年)の間は同システムの保守点検業務が不要であるため、変更	—	—	—	▲785,000
合計	2,157,800	9,963,170	10,833,090	10,010,310

ウ 単価契約に係る補正

本施設では、利用者数によって業務量が増減する業務（清掃、クリーニング業務等）が含まれており、単価契約としている。内訳は以下のとおり。

【単価契約に係る内訳及び業務量補正】

区分		H20	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7
JISS/NTC 競泳 プール整備業 務	日数（日）	0	0	1	0	0
	支払額（円）	—	0	6,000	0	0
	調整済み額（円）	—	0	6,000	0	0
JISS/NTC 競泳 プール可動床 操作業務	日数（日）	257	236	278	285	240
	支払額（円）	—	3,338,220	3,932,310	4,031,325	3,394,800
	調整済み額（円）	—	3,635,265	3,635,265	3,635,265	3,635,265
JISS/NTC サッ カー場清掃業 務（大会前）	日数（日）	7	5	1	1	0
	支払額（円）	—	17,250	3,450	3,450	0
	調整済み額（円）	—	17,250	3,450	3,450	0
JISS/NTC サッ カー場清掃業 務（大会後）	日数（日）	92	60	72	76	63
	支払額（円）	—	720,000	864,000	912,000	756,000
	調整済み額（円）	—	1,104,000	1,104,000	1,104,000	1,104,000

JISS/NTC サッカー場清掃業務（大会以外）	日数（日）	0	37	14	0	8
	支払額（円）	-	127,650	48,300	0	27,600
	調整済み額（円）	-	127,650	48,300	0	27,600
JISS/NTC クリーニング業務	支払額（円）	-	2,193,605	1,461,839	1,550,724	1,523,925
	調整済み額（円）	-	2,193,605	1,461,839	1,550,724	1,523,925
合計	支払額（円）	-	6,396,725	6,315,899	6,497,499	5,702,325
	調整済み額（円）	-	7,077,770	6,258,854	6,293,439	6,290,790

※「JISS/NTC クリーニング業務」クリーニング対象物（タオル、シーツ、衣類等）の種類によって単価が設定されているため業務量の算定は困難

※「JISS/NTC 競泳プール可動床操作業務」「JISS/NTC サッカー場清掃業務（大会後）」以外の業務については、業務日数が極端に少ないこと及び業務量の算定自体が困難なこと等から、調整は行わない。

※業務量調整済み額は 各年度支払額×（H20年度日数／各年度日数）

② 平成20年度と補正後第1期平均及び補正後第2期平均の経費比較

ア 第1期平均

区分	H21年度	H22年度	H23年度	平均
経費（円）	622,946,962	623,874,736	623,399,933	623,407,210

※上記の経費については、変更契約及び単価契約について補正済み

イ 第2期平均

単位（円）

区分	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
総価分	487,031,170	489,573,060	490,460,670	490,480,014
補正ア	14,619,725	14,491,030	15,491,206	15,307,406
補正イ	△2,157,800	△9,963,170	△10,833,090	△10,010,310
単価分 （補正ウ）	7,077,770	6,258,854	6,293,439	6,290,790
合計	506,570,865	500,359,774	501,412,225	502,067,900

※実施経費のうち、「フットサルコート収入に係るインセンティブ支払い」については、委託業者の営業努力による収入増に関する支出となるため、従来経費との比較対象としていない。

第2期平均：2,010,410,764円（第2期合計）／4年

= 502,602,691円

ウ 経費比較

区分	H20年度	第1期平均	第2期平均
合計	391,257千円	623,407千円	502,602千円

第2期における経費については、平成20年度の業務量にあわせて補正した場合においても約111,345千円(28.5%)の増加となっているが、平成20年度は、NTC運営の初年度であった(平成20年1月4日運営開始)ことに伴い、通常以上に民間事業者の競争参加意欲が高く、入札動向が低入札の傾向となっていたこと、また平成20年度においては運営開始直後の瑕疵担保期間であるため不要であった設備保守管理業務が、平成21年度から発生したことによる純増などの要因がある。

なお、第1期平均との比較においては、約120,804千円(19.4%)の経費削減を達成したと評価できる。

5 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

(1) 報告内容等

上記1～4のとおり

(2) 意見等

- 今後は障がい者アスリートへの対応が必要となることから、それに伴う保守・管理コストについても検討していくことが必要。
- 事業実施における経費削減は重要であるが、一方でサービスの質を保つことも大切であり、両者のバランスを取りながら実施することが必要。
- 民間事業者のノウハウ活用のためインセンティブは有効であるが、基準額の設定には十分な検討が必要。

6 総評

サービスの質については、実施要項に定める水準を確保しているほか、フットサルコートでのWEB利用予約サービスを実施等による利用者の増加など民間の創意工夫による改善もなされており、アンケート調査による利用者の満足度の結果も良好であったことから、事業全体の評価としては、全般的に円滑な業務遂行が行われたと評価できる。

経費については、民間競争入札導入前の平成20年度がNTC運営初年度ということもあり入札動向が低入札の傾向となっていたこと等から、第1期、第2期ともに委託費が増加していることが否めないが、第2期からは専門性の高い芝生管理業務並びに一般廃棄物処理業務を除外したことにより競争性を確保し、第1期と比べ大幅にコスト削減

を達成していると評価できる。

7 今後の事業

- (1) 本事業における全体の実施状況は以下の通りである。
- ① 実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った実績はない。
 - ② 当センターにおいて、外部有識者（地方公共団体監査委員、民間企業監査役）を含む独立行政法人日本スポーツ振興センター民間競争入札評価委員会を設置し、毎年度、実施状況についてチェックを受けている。
 - ③ 本事業の開札において応札者は3者（第1期目は1者）あり、競争性が確保されている。
 - ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成している。
 - ⑤ 第1期と第2期の実施経費とを比較した結果、約120,804千円、19.4%削減し節減効果を上げている。
- (2) 前述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当センターの責任において行うこととしたい。
- (3) 市場化テスト終了後においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳密にチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、第三者チェック機能を維持し、引き続き法の趣旨に基づき公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。
- なお、今後は施設の拡充等も予定されており、適切に対応してまいりたい。

別紙 アンケートによる満足度調査

平成24年度

【対象施設】

国立スポーツ科学センター（屋内テニスコート、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸素宿泊室、戸田艇庫・合宿室）
ナショナル・トレーニングセンター（アスリートヴィレッジ）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均85%以上（戸田艇庫については平均80%以上）の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

- (1)実施時期：未実施
- (2)回収率：-

【第2回調査】

- (1)実施時期：平成25年2月20日（水）～3月31日（日）
- (2)回収率：29.7%（回答数297枚/配付数1,000枚）

区分	第1回				第2回				年間平均						
	回答数		満足度		回答数		満足度		回答数		満足度		満足・やや満足		
	満足	やや満足	やや不満	発生しなかった	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？															
屋外テニスコート	人数	-	-	-	53人	48人	5人	0人	0人	53人	48人	5人	0人	0人	53人
	率	-	-	-	-	90.6%	9.4%	0.0%	0.0%	100.0%	90.6%	9.4%	0.0%	0.0%	100.0%
屋内テニスコート	人数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	率	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
フットサルコート	人数	-	-	-	7人	2人	5人	0人	0人	7人	2人	5人	0人	0人	7人
	率	-	-	-	-	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	100.0%	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	100.0%
低酸素宿泊室	人数	-	-	-	60人	55人	4人	1人	0人	60人	55人	4人	1人	0人	59人
	率	-	-	-	-	91.7%	6.7%	1.7%	0.0%	98.3%	91.7%	6.7%	1.7%	0.0%	98.3%
戸田艇庫・合宿室	人数	-	-	-	104人	89人	15人	0人	0人	104人	89人	15人	0人	0人	104人
	率	-	-	-	-	85.6%	14.4%	0.0%	0.0%	100.0%	85.6%	14.4%	0.0%	0.0%	100.0%
アスリートヴィレッジ	人数	-	-	-	72人	67人	5人	0人	0人	72人	67人	5人	0人	0人	72人
	率	-	-	-	-	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	人数	-	-	-	296人	261人	34人	1人	0人	295人	261人	34人	1人	0人	295人
	率	-	-	-	-	88.2%	11.5%	0.3%	0.0%	99.7%	88.2%	11.5%	0.3%	0.0%	99.7%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？															
屋外テニスコート	人数	-	-	-	53人	43人	10人	0人	0人	53人	43人	10人	0人	0人	53人
	率	-	-	-	-	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	100.0%	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	100.0%
屋内テニスコート	人数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	率	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
フットサルコート	人数	-	-	-	8人	3人	5人	0人	0人	8人	3人	5人	0人	0人	8人
	率	-	-	-	-	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	100.0%	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	100.0%
低酸素宿泊室	人数	-	-	-	60人	47人	12人	1人	0人	60人	47人	12人	1人	0人	59人
	率	-	-	-	-	78.3%	20.0%	1.7%	0.0%	98.3%	78.3%	20.0%	1.7%	0.0%	98.3%
戸田艇庫・合宿室	人数	-	-	-	104人	89人	15人	0人	0人	104人	89人	15人	0人	0人	104人
	率	-	-	-	-	85.6%	14.4%	0.0%	0.0%	100.0%	85.6%	14.4%	0.0%	0.0%	100.0%
アスリートヴィレッジ	人数	-	-	-	72人	68人	3人	1人	0人	72人	68人	3人	1人	0人	71人
	率	-	-	-	-	94.4%	4.2%	1.4%	0.0%	98.6%	94.4%	4.2%	1.4%	0.0%	98.6%
合計	人数	-	-	-	297人	250人	45人	2人	0人	295人	250人	45人	2人	0人	295人
	率	-	-	-	-	84.2%	15.2%	0.7%	0.0%	99.3%	84.2%	15.2%	0.7%	0.0%	99.3%

※設問1によって未回答者がいるため、回答数と回答率は一致しない。

※第1回調査は例年6月に実施していたが、平成24年度は第30回オリンピック（ロンドン、7/25～8/12）に向けた合宿等が行われており、オリンピックへの準備に支障をきたさないよう、調査を見送った。

※屋内テニスコートについては、利用者の数が非常に少なく、入札実施要項に定める標本数に満たないことが見込まれたため、調査を見送った。

平成25年度

【対象施設】
国立スポーツ科学センター（屋外テニスコート、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸素合宿室、戸田艇庫）
ナショナル・トレーニングセンター（アシリートヴィレッジ）

【確保すべき対象公共サービスの質】
利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均85%以上（戸田艇庫については平均80%以上）の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】
(1)実施時期：平成25年6月15日（土）～8月16日（金）
(2)回収率：74.3%（回答数：535枚/配付数：720枚）

【第2回調査】
(1)実施時期：平成25年12月9日（月）～平成26年3月31日（月）
(2)回収率：78.9%（回答数568枚/配付数：720枚）

区分	第1回					第2回					年間平均							
	回答数		満足度			回答数		満足度			回答数		満足度					
	人数	率	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足	やや満足	やや不満足	不満足	回答数	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足	割合	
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																		
屋外テニスコート	90人	87.8%	79人	11人	0人	0人	90人	100.0%	0人	0人	0人	86人	202人	162人	14人	1人	0人	176人
屋内テニスコート	21人	90.5%	19人	2人	0人	0人	21人	100.0%	0人	0人	0人	33人	54人	50人	4人	0人	0人	54人
フットサルコート	100人	70.0%	70人	28人	1人	1人	98人	98.0%	1人	1人	1人	111人	223人	156人	53人	2人	2人	209人
低酸素合宿室	105人	80.0%	84人	19人	2人	0人	103人	98.1%	1人	0人	0人	112人	224人	181人	34人	2人	0人	215人
戸田艇庫	118人	81.0%	81人	36人	1人	0人	117人	99.2%	0人	0人	0人	107人	226人	157人	67人	2人	0人	224人
アシリートヴィレッジ	101人	95.0%	96人	5人	0人	0人	101人	100.0%	0人	0人	0人	71人	174人	164人	8人	0人	0人	172人
合計	535人	80.2%	429人	101人	4人	0人	530人	99.1%	0人	0人	0人	520人	1103人	870人	180人	7人	2人	1060人
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																		
屋外テニスコート	90人	62.2%	56人	32人	2人	0人	88人	97.8%	0人	0人	0人	90人	202人	116人	62人	13人	0人	178人
屋内テニスコート	21人	71.4%	15人	5人	1人	0人	20人	95.2%	0人	0人	0人	33人	54人	45人	8人	1人	0人	53人
フットサルコート	100人	60.0%	60人	35人	3人	2人	95人	95.0%	2人	2人	0人	107人	223人	142人	60人	6人	2人	202人
低酸素合宿室	105人	78.1%	82人	21人	2人	0人	103人	98.1%	0人	0人	0人	110人	224人	172人	41人	4人	0人	213人
戸田艇庫	118人	67.8%	80人	33人	5人	0人	113人	95.8%	0人	0人	0人	107人	226人	156人	64人	6人	0人	220人
アシリートヴィレッジ	101人	94.1%	95人	5人	1人	0人	100人	99.0%	1人	0人	0人	71人	174人	162人	9人	1人	1人	171人
合計	535人	72.5%	388人	131人	14人	3人	519人	97.0%	0人	0人	0人	520人	1103人	793人	244人	31人	3人	1037人

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。
※屋内テニスコートについては、利用者の数が非常に少なく、実施要項に定める標準数に満たなかった。（平成25年度限りで一般利用終了）
※アシリートヴィレッジの第2回調査については、長期合宿が多く、宿泊者の入替りが少なかったため、実施要項に定める標準数に満たなかった。

平成26年度

【対象施設】
国立スポーツ科学センター（屋内テニスコート、屋内テニスコート、フットサルコート、低酸養宿泊室、戸田艇庫・合宿室）
ナショナル・トレーニングセンター（アスリートヴィレッジ）

【確保すべき対象公共サービスの質】
利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均85%以上（戸田艇庫については平均80%以上）の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】
(1)実施時期：平成26年6月16日（月）～9月30日（火）
(2)回収率：94.3%（回答数566枚/配付数：600枚）

【第2回調査】
(1)実施時期：平成26年12月12日（金）～平成27年3月31日（火）
(2)回収率：81.3%（回答数488枚/配付数：600枚）

区分	第1回調査				第2回調査				年間平均										
	回答数		満足度		回答数		満足度		回答数		満足度		満足・やや満足						
	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足	やや不満	不満	満足	やや満足					
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
屋外テニスコート	126人	110人	14人	1人	0人	124人	96人	87人	8人	0人	0人	0人	222人	197人	22人	1人	0人	219人	
率	-	87.3%	11.1%	0.8%	0.0%	98.4%	-	90.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	-	88.7%	9.9%	0.5%	0.0%	98.6%	
フットサルコート	108人	90人	18人	0人	0人	108人	78人	53人	19人	5人	0人	0人	186人	143人	37人	5人	0人	180人	
率	-	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%	-	67.9%	24.4%	6.4%	0.0%	0.0%	-	76.9%	19.9%	2.7%	0.0%	96.8%	
低酸養宿泊室	104人	99人	4人	1人	0人	103人	83人	79人	3人	1人	0人	0人	187人	178人	7人	2人	0人	185人	
率	-	95.2%	3.8%	1.0%	0.0%	99.0%	-	95.2%	3.6%	1.2%	0.0%	0.0%	-	95.2%	3.7%	1.1%	0.0%	98.9%	
戸田艇庫・合宿室	105人	84人	21人	0人	0人	105人	104人	81人	22人	1人	0人	0人	209人	165人	43人	1人	0人	208人	
率	-	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	77.9%	21.2%	1.0%	0.0%	0.0%	-	78.9%	20.6%	0.5%	0.0%	99.5%	
アスリートヴィレッジ	123人	115人	8人	0人	0人	123人	120人	98人	8人	1人	0人	0人	243人	213人	16人	1人	0人	229人	
率	-	93.5%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%	-	81.7%	6.7%	0.8%	0.0%	0.0%	-	87.7%	6.6%	0.4%	0.0%	94.2%	
合計	566人	498人	65人	2人	0人	563人	481人	398人	60人	8人	0人	0人	1047人	896人	125人	10人	0人	1021人	
率	-	88.0%	11.5%	0.4%	0.0%	99.5%	-	82.7%	12.5%	1.7%	0.0%	0.0%	-	85.0%	11.9%	1.0%	0.0%	97.5%	
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
屋外テニスコート	126人	87人	33人	5人	0人	120人	96人	67人	25人	3人	0人	0人	222人	154人	58人	8人	0人	212人	
率	-	69.0%	26.2%	4.0%	0.0%	95.2%	-	69.8%	26.0%	3.1%	0.0%	0.0%	-	69.4%	26.1%	3.6%	0.0%	95.5%	
フットサルコート	108人	77人	29人	1人	0人	106人	78人	44人	29人	5人	0人	0人	186人	121人	58人	6人	0人	179人	
率	-	71.3%	26.9%	0.9%	0.0%	98.1%	-	56.4%	37.2%	6.4%	0.0%	0.0%	-	65.1%	31.2%	3.2%	0.0%	96.2%	
低酸養宿泊室	104人	88人	14人	1人	0人	102人	83人	69人	13人	1人	0人	0人	187人	157人	27人	2人	0人	184人	
率	-	84.6%	13.5%	1.0%	0.0%	98.1%	-	83.1%	15.7%	1.2%	0.0%	0.0%	-	84.0%	14.4%	1.1%	0.0%	98.4%	
戸田艇庫・合宿室	105人	88人	17人	0人	0人	105人	104人	81人	23人	0人	0人	0人	209人	169人	40人	1人	0人	209人	
率	-	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	100.0%	-	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	-	80.9%	19.1%	0.0%	0.0%	100.0%	
アスリートヴィレッジ	123人	115人	7人	1人	0人	122人	120人	96人	8人	1人	1人	1人	243人	211人	15人	2人	1人	226人	
率	-	93.5%	5.7%	0.8%	0.0%	99.2%	-	80.0%	6.7%	0.8%	0.8%	0.8%	-	86.8%	6.2%	0.8%	0.4%	93.0%	
合計	566人	455人	100人	8人	0人	555人	481人	357人	98人	10人	1人	1人	1047人	812人	198人	18人	1人	1010人	
率	-	80.4%	17.7%	1.4%	0.0%	98.1%	-	74.2%	20.4%	2.1%	0.2%	0.2%	-	77.6%	18.9%	1.7%	0.1%	96.5%	

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。
※屋内テニスコートは昨年度をもって一般利用を終了

平成27年度

【対象施設】

国立スポーツ科学センター（屋内テニスコート、屋内テニスコート、フィットサルコート、フィットサルコート、低酸素宿泊室、戸田艇庫・合宿室）
 ナショナル・トレーニングセンター（アスリートヴィレッジ）

【確保すべき対象公共サービスの質】

利用者に対し、各年度2回、アンケートによる満足度調査を実施し、平均85%以上（戸田艇庫については平均80%以上）の回答者から「満足」「やや満足」の回答を得る。

【第1回調査】

(1)実施時期：平成27年7月17日（金）～9月30日（水）
 (2)回収率：91.3%（回答数548枚/配付数：600枚）

【第2回調査】

(1)実施時期：平成28年1月8日（金）～平成28年3月31日（木）
 (2)回収率：50.8%（回答数305枚/配付数：600枚）

区分	第1回					第2回					年間平均								
	回答数		満足度			回答数		満足度			回答数		満足度						
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足	満足	やや満足	やや不満足	不満足	満足・やや満足	満足	やや満足	やや不満足	不満足					
【設問1】受付スタッフの対応はいかがですか？																			
屋外テニスコート	人数	71人	62人	6人	2人	0人	68人	54人	48人	6人	0人	0人	0人	125人	110人	12人	2人	0人	122人
	率	-	87.3%	8.5%	2.8%	0.0%	95.8%	-	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	-	88.0%	9.6%	1.6%	0.0%	97.6%
フィットサルコート	人数	50人	41人	9人	0人	0人	50人	27人	18人	7人	0人	0人	77人	59人	16人	0人	0人	75人	
	率	-	82.0%	18.0%	0.0%	0.0%	100.0%	-	66.7%	25.9%	0.0%	0.0%	0.0%	-	76.6%	20.8%	0.0%	0.0%	97.4%
低酸素宿泊室	人数	145人	123人	18人	3人	0人	141人	46人	42人	4人	0人	0人	191人	165人	22人	3人	0人	187人	
	率	-	84.8%	12.4%	2.1%	0.0%	97.2%	-	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	-	86.4%	11.5%	1.6%	0.0%	97.9%
戸田艇庫・合宿室	人数	105人	79人	26人	0人	0人	105人	105人	77人	22人	6人	0人	210人	156人	48人	6人	0人	204人	
	率	-	75.2%	24.8%	0.0%	0.0%	100.0%	-	73.3%	21.0%	5.7%	0.0%	0.0%	-	74.3%	22.9%	2.9%	0.0%	97.1%
アスリートヴィレッジ	人数	177人	150人	24人	2人	0人	174人	73人	68人	5人	0人	0人	250人	218人	29人	2人	0人	247人	
	率	-	84.7%	13.6%	1.1%	0.0%	98.3%	-	93.2%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	-	87.2%	11.6%	0.8%	0.0%	98.8%
合計	人数	548人	455人	83人	7人	0人	538人	305人	253人	44人	6人	0人	853人	708人	127人	13人	0人	835人	
	率	-	83.0%	15.1%	1.3%	0.0%	98.2%	-	83.0%	14.4%	2.0%	0.0%	0.0%	-	83.0%	14.9%	1.5%	0.0%	97.9%
【設問2】施設の清掃は行き届いていますか？																			
屋外テニスコート	人数	71人	45人	17人	7人	1人	62人	54人	36人	15人	2人	1人	1人	125人	81人	32人	9人	2人	113人
	率	-	63.4%	23.9%	9.9%	1.4%	87.3%	-	66.7%	27.8%	3.7%	1.9%	0.0%	-	64.8%	25.6%	7.2%	1.6%	90.4%
フィットサルコート	人数	50人	34人	13人	3人	0人	47人	27人	17人	9人	0人	0人	26人	77人	51人	22人	3人	0人	73人
	率	-	68.0%	26.0%	6.0%	0.0%	94.0%	-	63.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	-	66.2%	28.6%	3.9%	0.0%	94.8%
低酸素宿泊室	人数	145人	103人	35人	5人	0人	138人	46人	35人	8人	3人	0人	43人	191人	138人	43人	8人	0人	181人
	率	-	71.0%	24.1%	3.4%	0.0%	95.2%	-	76.1%	17.4%	6.5%	0.0%	0.0%	-	72.3%	22.5%	4.2%	0.0%	94.8%
戸田艇庫・合宿室	人数	105人	77人	24人	4人	0人	101人	105人	78人	24人	3人	0人	102人	210人	155人	48人	7人	0人	203人
	率	-	73.3%	22.9%	3.8%	0.0%	96.2%	-	74.3%	22.9%	2.9%	0.0%	0.0%	-	73.8%	22.9%	3.3%	0.0%	96.7%
アスリートヴィレッジ	人数	177人	147人	24人	4人	1人	171人	73人	68人	5人	0人	0人	73人	250人	215人	29人	4人	1人	244人
	率	-	83.1%	13.6%	2.3%	0.6%	96.6%	-	93.2%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	-	86.0%	11.6%	1.6%	0.4%	97.6%
合計	人数	548人	406人	113人	23人	2人	519人	305人	234人	61人	8人	1人	295人	853人	640人	174人	31人	3人	814人
	率	-	74.1%	20.6%	4.2%	0.4%	94.7%	-	76.7%	20.0%	2.6%	0.3%	0.3%	-	75.0%	20.4%	3.6%	0.4%	95.4%

※設問によって未回答者がいるため、回答枚数と回答数は一致しない。