

平成30年度（2018年度）屋内体育施設利用についてのアンケート調査

■ 目的

利用者の特性と使用目的や動向把握、利用者ニーズを調査する

■ 設問構成

設問	設問の趣旨
ご自身について	居住地域・性別・年代の把握
職員の接客態度	市民に対しての接客態度に対する満足度と不満要因
施設の管理体制	施設の管理に対する満足度と不満要因の把握
利便性・使いやすさについて	時間・料金・申込方法などの満足度不満要因の把握 事業の効果が市民にどのように受止められているかを調査し、施策の評価に活かす
各項目不満理由（記入欄）	理由欄を追加することにより理由を明確にする
自由記入欄	—

■ 実施期間

平成30年（2018年）9月3日（月）～9月28日（金）
（※各施設休館日を除く。）

■ 配布枚数

各施設100部（合計800部）

■ 実施対象及び実施方法

豊中市立屋内体育施設の利用者（市内・市外問わず）の個人使用者・団体使用者・教室参加者に対して均一に配布。

■ 回収状況

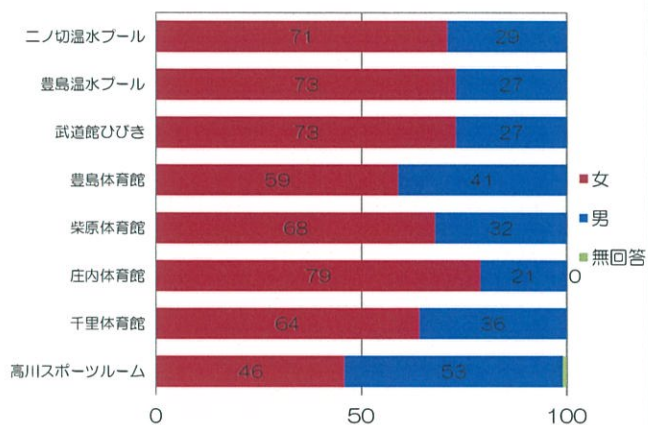
800部

平成30年度（2018年度）

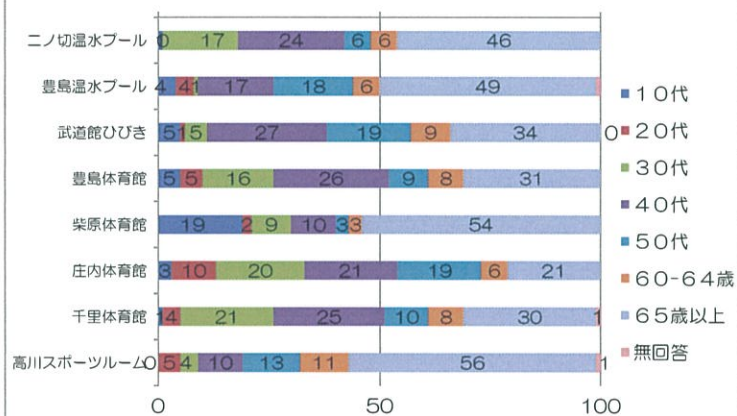
【施設利用についてのアンケート調査】

◆ご自身について 集計結果

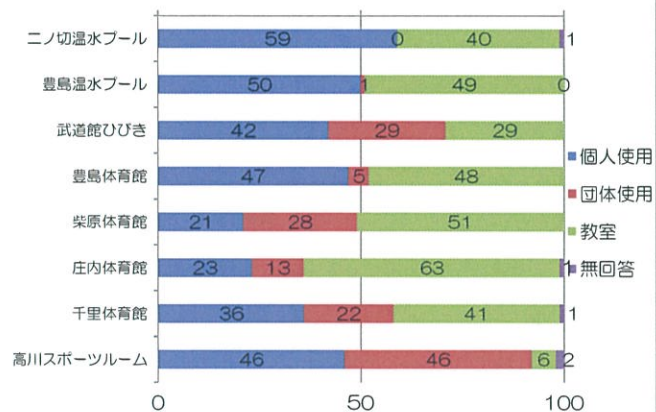
◆性別



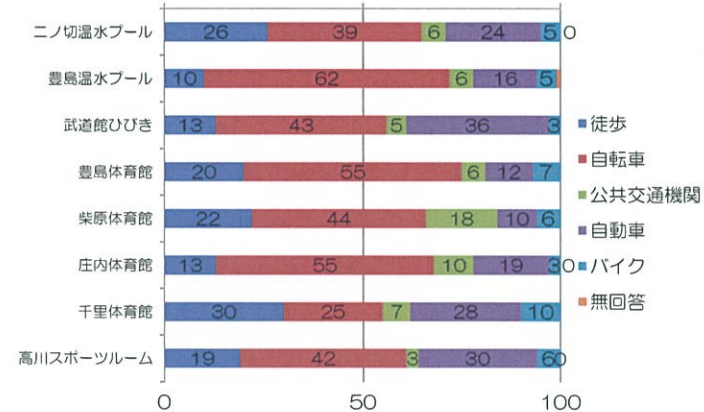
◆年代



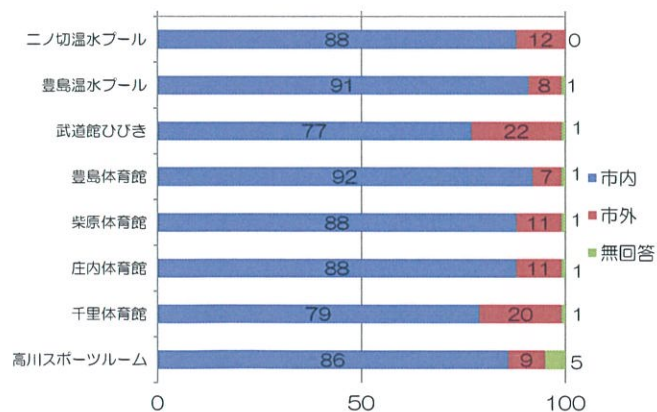
◆主な利用方法



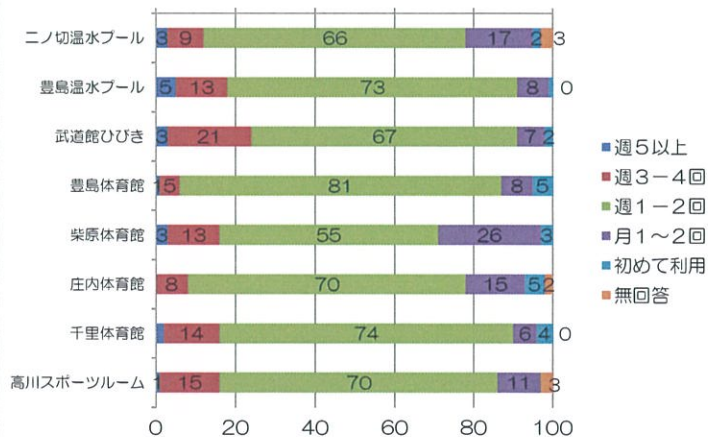
◆来館方法



◆住所



◆日頃の運動頻度



H30 全館 アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	①	言葉遣い・身だしなみ	30	4.3	86.4%	44.9%	41.5%	13.4%	0.0%	0.0%	0.3%
			29	4.3	82.1%	41.6%	40.5%	16.8%	0.0%	0.0%	1.1%
		職員の接客態度	30	4.3	86.1%	45.5%	40.6%	13.3%	0.1%	0.0%	0.5%
			29	4.3	83.0%	42.1%	40.9%	15.3%	0.6%	0.3%	0.9%
		問い合わせへの対応	30	4.2	81.3%	41.4%	39.9%	16.0%	0.5%	0.0%	2.3%
			29	4.2	75.2%	35.6%	39.6%	19.9%	0.4%	0.1%	4.4%
接遇について 平均			30	4.3	84.6%	43.9%	40.7%	14.2%	0.2%	0.0%	1.0%
			29	4.2	80.1%	39.8%	40.3%	17.3%	0.3%	0.1%	2.1%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	30	4.0	78.1%	30.3%	47.8%	18.1%	3.5%	0.1%	0.3%
			29	4.0	70.9%	27.6%	43.3%	26.4%	2.3%	0.3%	0.3%
		施設の状態・設備	30	3.8	66.9%	24.9%	42.0%	22.6%	7.9%	1.6%	1.0%
			29	3.7	59.2%	21.8%	37.4%	29.5%	9.5%	0.6%	1.3%
施設について 平均			30	3.9	72.5%	27.6%	44.9%	20.4%	5.7%	0.9%	0.6%
			29	3.8	65.0%	24.7%	40.3%	27.9%	5.9%	0.4%	0.8%
利便性・使いやすさについて※	③	開館時間・閉館時間・休館日	30	3.9	68.9%	22.6%	46.3%	27.1%	2.0%	0.1%	1.9%
			29	3.8	64.5%	21.0%	43.5%	29.3%	3.5%	0.0%	2.8%
		使用料金について	30	3.8	64.5%	25.5%	39.0%	27.4%	5.6%	0.8%	1.8%
			29	3.7	58.7%	22.6%	36.1%	30.9%	6.6%	1.0%	2.8%
		利用施設における情報発信について	30	3.7	54.0%	15.6%	38.4%	39.0%	1.8%	0.1%	5.1%
			29	3.6	48.7%	14.3%	34.4%	43.8%	1.8%	0.1%	5.8%
	④	スポーツ教室の申込方法	30	3.6	43.2%	12.9%	30.3%	37.3%	4.6%	0.3%	14.7%
			29	3.6	41.6%	12.6%	29.0%	36.6%	5.1%	0.9%	15.9%
		スポーツ教室の内容充実度	30	3.8	53.1%	16.4%	36.7%	29.7%	1.7%	0.0%	15.4%
			29	3.7	46.3%	15.6%	30.7%	34.4%	2.1%	0.3%	16.9%
		スポーツ教室の種目充実度	30	3.7	48.6%	14.6%	34.0%	32.0%	3.1%	0.0%	16.3%
			29	3.7	43.8%	14.9%	28.9%	36.7%	2.6%	0.1%	16.9%
		トレーニング室の内容充実度	30	3.7	47.6%	15.3%	32.3%	33.0%	1.8%	0.3%	17.5%
			29	3.7	44.6%	15.8%	28.8%	31.3%	3.8%	0.5%	20.0%
	トレーニング室の満足度	30	3.8	50.0%	16.5%	33.5%	30.0%	1.3%	0.3%	18.5%	
		29	3.7	44.8%	17.3%	27.5%	32.0%	3.0%	0.3%	20.0%	
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.8	53.7%	17.4%	36.3%	31.9%	2.7%	0.2%	11.4%
			29	3.7	49.1%	16.7%	32.4%	34.4%	3.6%	0.4%	12.6%
①②③④ 全設問平均			30	3.6	63.7%	25.1%	38.6%	26.1%	2.6%	0.3%	7.3%
			29	3.6	58.7%	23.3%	35.4%	29.4%	3.2%	0.3%	8.4%

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
⑤ 利便性・使いやすさについて※	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.7	57.4%	18.1%	39.3%	34.3%	6.5%	0.6%	1.2%
		29	3.6	55.3%	11.6%	43.7%	33.2%	7.6%	0.4%	3.6%
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	4.0	74.8%	24.6%	50.2%	22.4%	1.9%	0.0%	0.9%
		29	3.8	64.3%	17.0%	47.3%	28.9%	2.2%	0.0%	4.7%
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.9	66.7%	21.2%	45.5%	26.8%	4.4%	0.0%	2.2%
		29	3.7	59.2%	15.9%	43.3%	32.9%	3.6%	0.0%	4.3%
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30	3.8	57.2%	21.7%	35.5%	30.3%	2.6%	0.0%	9.9%
		29	3.8	57.0%	21.5%	35.5%	30.2%	5.2%	0.6%	7.0%
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30	4.0	65.2%	25.7%	39.5%	23.0%	1.3%	0.0%	10.5%
		29	3.9	60.5%	25.0%	35.5%	28.5%	4.1%	0.0%	7.0%
	利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）	30	3.8	63.6%	21.9%	41.7%	28.8%	3.3%	0.2%	4.2%
		29	3.8	58.5%	18.6%	39.9%	32.2%	4.3%	0.3%	4.7%
①②③⑤ 設問平均		30	4.0	69.7%	27.8%	41.9%	24.1%	2.9%	0.3%	2.9%
		29	3.9	64.5%	24.4%	40.1%	28.1%	3.6%	0.3%	3.5%

総括

屋内体育施設全体の結果として、昨年度より満足度指標を5%程度向上させることができ、各項目についても数値の向上を図ることができました。これまでの結果をもとに改善すべき点について取り組みを進めてきた結果であると考えております。

利便性・使いやすさの結果において、全体の数値は向上しているものの、申し込み方法の項目においては「大いに不満」の数値も微増していることから改善を図る必要を感じております。数値が低い部分だけでなく、今回向上した接遇、施設の項目においても同じことを継続しているだけでは、満足から普通の評価へと変わっていくことが予想されます。これらは職員の取り組みにより変化させることが出来る項目であるため、引き続き満足度を維持、向上するためにもいただいた結果をもとに、問題点の改善に取り組んでまいります。

H30 温水プール アンケート 集計結果

アンケート内容				年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	①	職員の言葉遣い・身だしなみ	30	4.4	90.0%	45.0%	45.0%	9.5%	0.0%	0.0%	0.5%	
			29	4.3	84.0%	42.0%	42.0%	14.5%	0.0%	0.0%	1.5%	
	職員の接客態度	30	4.4	90.5%	50.5%	40.0%	8.5%	0.5%	0.0%	0.5%		
		29	4.3	88.5%	43.0%	45.5%	10.5%	0.0%	0.0%	1.0%		
	問い合わせに対する態度	30	4.3	85.0%	42.5%	42.5%	13.0%	0.5%	0.0%	1.5%		
		29	4.2	78.5%	34.5%	44.0%	15.5%	0.0%	0.0%	6.0%		
接遇について 平均			30	4.4	83.5%	46.0%	42.5%	10.3%	0.3%	0.0%	0.8%	
			29	4.3	83.6%	39.8%	43.8%	13.5%	0.0%	0.0%	2.8%	
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	30	3.8	67.5%	21.5%	46.0%	25.0%	7.0%	0.0%	0.5%	
			29	3.7	57.5%	20.0%	37.5%	37.0%	5.0%	0.0%	0.5%	
	施設の状態・設備	30	3.6	59.0%	16.5%	42.5%	28.5%	9.0%	1.5%	2.0%		
		29	3.5	51.0%	15.0%	36.0%	34.5%	12.0%	0.5%	2.0%		
施設について 平均			30	3.7	63.3%	19.0%	44.3%	26.8%	8.0%	0.8%	1.3%	
			29	3.6	54.3%	17.5%	36.8%	35.8%	8.5%	0.3%	1.3%	
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	30	3.9	72.0%	21.5%	50.5%	23.5%	1.5%	0.0%	3.0%	
			29	3.8	65.0%	17.0%	48.0%	29.0%	4.0%	0.0%	2.0%	
	使用料金について	30	3.9	67.0%	28.5%	38.5%	27.0%	4.0%	0.0%	2.0%		
		29	3.9	65.0%	24.5%	40.5%	28.5%	5.0%	0.0%	1.5%		
	情報発信について	30	3.8	55.0%	15.0%	40.0%	34.0%	1.5%	0.0%	9.5%		
		29	3.6	50.0%	10.5%	39.5%	42.0%	2.5%	0.0%	5.5%		
	水泳教室の申込方法	30	3.6	38.0%	11.5%	26.5%	32.5%	3.5%	0.0%	26.0%		
		29	3.7	42.5%	9.0%	33.5%	29.0%	2.0%	0.0%	26.5%		
	④ 水泳教室の内容充実度	30	3.9	47.0%	18.0%	29.0%	24.0%	1.0%	0.0%	28.0%		
		29	3.8	44.0%	12.0%	32.0%	25.5%	1.0%	0.5%	29.0%		
	水泳教室の種目充実度	30	3.9	46.0%	16.5%	29.5%	23.5%	1.0%	0.0%	29.5%		
		29	3.8	43.5%	12.5%	31.0%	27.0%	1.5%	0.0%	28.0%		
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.8	54.2%	18.5%	35.7%	27.4%	2.1%	0.0%	16.3%	
			29	3.7	51.7%	14.3%	37.4%	30.2%	2.7%	0.1%	15.4%	
①②③④ 全設問平均			30	4.0	65.2%	26.1%	39.1%	22.6%	2.7%	0.1%	9.4%	
			29	3.9	60.8%	21.8%	39.0%	26.6%	3.0%	0.1%	9.4%	

※スポーツ教室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて	⑤ 水泳教室の申込方法 （水泳教室利用者の回答）	30	3.7	56.2%	18.0%	38.2%	33.7%	6.7%	0.0%	3.4%
		29	3.8	67.1%	12.7%	54.4%	29.1%	2.5%	0.0%	1.3%
	水泳教室の内容充実度 （水泳教室利用者の回答）	30	4.1	75.8%	30.3%	44.9%	21.3%	0.0%	0.0%	3.4%
		29	3.9	74.7%	17.7%	57.0%	20.3%	1.3%	0.0%	3.8%
	水泳教室の種目充実度 （水泳教室利用者の回答）	30	4.0	71.9%	27.0%	44.9%	22.5%	0.0%	0.0%	5.6%
		29	3.9	70.9%	19.0%	51.9%	25.3%	2.5%	0.0%	1.3%
利便性・使いやすさについて 平均 （水泳教室利用者の回答）		30	3.9	66.2%	23.4%	42.8%	27.0%	2.3%	0.0%	4.5%
		29	3.8	65.4%	16.9%	48.5%	29.0%	3.0%	0.0%	2.6%
①②③⑤ 設問平均		30	4.0	71.8%	28.8%	43.0%	22.4%	2.8%	0.1%	2.9%
		29	3.9	68.4%	23.3%	45.1%	26.0%	3.2%	0.0%	2.4%

総括

温水プール2館のアンケート結果は、ほとんどの設問において昨年度よりも満足度指標が向上しており、職員の対応が大きく関係している接遇・施設のすべての項目において数値の向上が見られました。

接遇面にかかわる研修、施設の清掃に注意し日々の施設管理を行ってきたことが良好な結果に結びついたと考えております。

しかしながら、利便性・使いやすさの項目においては、水泳教室にかかわる設問において、満足度指標が50%を下回っていること、申し込み方法については昨年度よりも数値が下がっていることから、改善していく部分が多いと考えております。内容の充実度の向上のため、少しずつプログラムの増設を図るとともに、種類を広げて来ましたが、このことが情報としてしっかり伝わっていないことが、情報発信の55%の満足度指標から読み取れるため、並行して取り組みを進め、満足度の向上に努めてまいります。

H30 ニノ切温水プール アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	① 職員の言葉遣い・身だしなみ	30	4.3	89.0%	43.0%	46.0%	10.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
		29	4.3	81.0%	43.0%	38.0%	16.0%	0.0%	0.0%	3.0%	
	職員の接客態度	30	4.4	89.0%	48.0%	41.0%	10.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
		29	4.3	88.0%	43.0%	45.0%	10.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
	問い合わせに対する態度	30	4.3	83.0%	41.0%	42.0%	16.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
		29	4.2	76.0%	32.0%	44.0%	17.0%	0.0%	0.0%	7.0%	
接遇について 平均			30	4.3	87.0%	44.0%	43.0%	12.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			29	4.3	81.6%	39.3%	42.3%	14.3%	0.0%	0.0%	4.0%
施設について	② 施設の清掃状況・清潔感	30	3.7	59.0%	17.0%	42.0%	31.0%	10.0%	0.0%	0.0%	
		29	3.5	48.0%	12.0%	36.0%	46.0%	6.0%	0.0%	0.0%	
	施設の状態・設備	30	3.4	47.0%	13.0%	34.0%	36.0%	14.0%	2.0%	1.0%	
		29	3.2	38.0%	9.0%	29.0%	38.0%	21.0%	1.0%	2.0%	
施設について 平均			30	3.6	53.0%	15.0%	38.0%	33.5%	12.0%	1.0%	0.5%
			29	3.4	43.0%	10.5%	32.5%	42.0%	13.5%	0.5%	1.0%
利便性・使いやすさについて	③ 開館時間・閉館時間・休館日	30	3.9	68.0%	20.0%	48.0%	27.0%	1.0%	0.0%	4.0%	
		29	3.7	60.0%	13.0%	47.0%	34.0%	4.0%	0.0%	2.0%	
	利用料金の適正度	30	3.8	62.0%	26.0%	36.0%	31.0%	5.0%	0.0%	2.0%	
		29	3.8	65.0%	22.0%	43.0%	27.0%	5.0%	0.0%	3.0%	
	情報発信について	30	3.7	53.0%	11.0%	42.0%	35.0%	2.0%	0.0%	10.0%	
		29	3.7	51.0%	12.0%	39.0%	40.0%	2.0%	0.0%	7.0%	
	水泳教室の申込方法	30	3.5	37.0%	9.0%	28.0%	41.0%	3.0%	0.0%	19.0%	
		29	3.6	35.0%	11.0%	24.0%	35.0%	1.0%	0.0%	29.0%	
	④ 水泳教室の内容充実度	30	3.8	47.0%	17.0%	30.0%	30.0%	2.0%	0.0%	21.0%	
		29	3.8	40.0%	14.0%	26.0%	28.0%	1.0%	0.0%	31.0%	
	水泳教室の種目充実度	30	3.8	48.0%	16.0%	32.0%	28.0%	2.0%	0.0%	22.0%	
		29	3.7	38.0%	14.0%	24.0%	31.0%	1.0%	0.0%	30.0%	
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.8	52.5%	16.5%	36.0%	32.0%	2.5%	0.0%	13.0%
			29	3.7	48.1%	14.3%	33.8%	32.5%	2.3%	0.0%	17.0%
①②③④ 全設問平均			30	3.9	62.0%	23.7%	38.3%	26.8%	3.5%	0.2%	7.5%
			29	3.8	56.4%	20.5%	35.9%	29.3%	3.7%	0.1%	10.5%

※スポーツ教室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計 ニノ切温水プール

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて ⑤	水泳教室の申込方法 （水泳教室利用者の回答）	30	3.6	50.0%	15.0%	35.0%	42.5%	5.0%	0.0%	2.5%
		29	3.7	53.6%	14.6%	39.0%	41.5%	2.4%	0.0%	2.4%
	水泳教室の内容充実度 （水泳教室利用者の回答）	30	4.1	71.5%	32.5%	40.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2.5%
		29	3.9	65.8%	19.5%	46.3%	26.8%	2.4%	0.0%	4.9%
	水泳教室の種目充実度 （水泳教室利用者の回答）	30	4.1	71.5%	30.0%	42.5%	22.5%	0.0%	0.0%	5.0%
		29	3.8	61.0%	19.5%	41.5%	34.1%	2.4%	0.0%	2.4%
利便性・使いやすさについて 平均 （水泳教室利用者の回答）		30	3.9	63.0%	22.4%	40.6%	30.5%	2.2%	0.0%	4.3%
		29	3.8	59.4%	16.8%	42.6%	33.9%	3.1%	0.0%	3.6%
①②③⑤ 設問平均		30	3.9	67.8%	27.0%	40.8%	26.0%	3.4%	0.2%	2.7%
		29	3.8	62.5%	21.8%	40.7%	30.0%	4.1%	0.1%	3.3%

総括

アンケート全体の結果として、満足度指標は前年度に比べ5.6%向上しました。これは職員の資質向上を目的とした研修の結果だと考えられます。

接遇は5.4%、施設については満足度指標が10%向上しました。接遇については、昨年ご意見をいただいたことを受け、接遇研修を2回行い改善に努めました。

施設については、アンケートでご意見を多くいただいた更衣室の清掃方法の見直しを図り、回数を増やすなどの改善に努めました。

利便性・使いやすさについては、満足度指標が4.4%向上しました。教室の内容と種目の拡充を行い、参加率の向上に努めました。

H30 豊島温水プール アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	職員の言葉遣い・身だしなみ	30	4.4	91.0%	47.0%	44.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.3	87.0%	41.0%	46.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	① 職員の接客態度	30	4.4	92.0%	53.0%	39.0%	7.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.3	89.0%	43.0%	46.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	問い合わせに対する態度	30	4.3	87.0%	44.0%	43.0%	10.0%	1.0%	0.0%	2.0%	
		29	4.2	81.0%	37.0%	44.0%	14.0%	0.0%	0.0%	5.0%	
接遇について 平均			30	4.4	90.0%	48.0%	42.0%	8.7%	0.7%	0.0%	0.7%
			29	4.3	85.6%	40.3%	45.3%	12.7%	0.0%	0.0%	1.7%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	30	4.0	76.0%	26.0%	50.0%	19.0%	4.0%	0.0%	1.0%	
		29	3.9	67.0%	28.0%	39.0%	28.0%	4.0%	0.0%	1.0%	
	施設の状態・設備	30	3.9	71.0%	20.0%	51.0%	21.0%	4.0%	1.0%	3.0%	
		29	3.8	64.0%	21.0%	43.0%	31.0%	3.0%	0.0%	2.0%	
施設について 平均			30	4.0	73.5%	23.0%	50.5%	20.0%	4.0%	0.5%	2.0%
			29	3.9	65.5%	24.5%	41.0%	29.5%	3.5%	0.0%	1.5%
利便性・使いやすさについて	開館時間・閉館時間・休館日	30	4.0	76.0%	23.0%	53.0%	20.0%	2.0%	0.0%	2.0%	
		29	3.9	70.0%	21.0%	49.0%	24.0%	4.0%	0.0%	2.0%	
	③ 利用料金の適正度	30	4.0	72.0%	31.0%	41.0%	23.0%	3.0%	0.0%	2.0%	
		29	3.9	65.0%	27.0%	38.0%	30.0%	5.0%	0.0%	0.0%	
	情報発信について	30	3.8	57.0%	19.0%	38.0%	33.0%	1.0%	0.0%	9.0%	
		29	3.6	49.0%	9.0%	40.0%	44.0%	3.0%	0.0%	4.0%	
	水泳教室の申込方法	30	3.7	39.0%	14.0%	25.0%	24.0%	4.0%	0.0%	33.0%	
		29	3.7	50.0%	7.0%	43.0%	23.0%	3.0%	0.0%	24.0%	
	④ 水泳教室の内容充実度	30	4.0	47.0%	19.0%	28.0%	18.0%	0.0%	0.0%	35.0%	
		29	3.8	48.0%	10.0%	38.0%	23.0%	1.0%	1.0%	27.0%	
	水泳教室の種目充実度	30	4.0	44.0%	17.0%	27.0%	19.0%	0.0%	0.0%	37.0%	
		29	3.8	49.0%	11.0%	38.0%	23.0%	2.0%	0.0%	26.0%	
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.9	55.8%	20.5%	35.3%	22.8%	1.7%	0.0%	19.7%
			29	3.8	55.2%	14.2%	41.0%	27.8%	3.0%	0.2%	13.8%
①②③④ 全設問平均			30	4.0	68.4%	28.5%	39.9%	18.5%	1.8%	0.1%	11.3%
			29	3.9	65.4%	23.2%	42.2%	24.0%	2.3%	0.1%	8.3%

※スポーツ教室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計 豊島温水プール

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて ⑤	水泳教室の申込方法 （水泳教室利用者の回答）	30	3.8	61.2%	20.4%	40.8%	26.5%	8.2%	0.0%	4.1%	
		29	3.9	81.6%	10.5%	71.1%	15.8%	2.6%	0.0%	0.0%	
	水泳教室の内容充実度 （水泳教室利用者の回答）	30	4.1	77.6%	28.6%	49.0%	18.4%	0.0%	0.0%	4.1%	
		29	4.0	84.2%	15.8%	68.4%	13.2%	0.0%	0.0%	2.6%	
	水泳教室の種目充実度 （水泳教室利用者の回答）	30	4.0	71.4%	24.5%	46.9%	22.4%	0.0%	0.0%	6.1%	
		29	4.0	81.6%	18.4%	63.2%	15.8%	2.6%	0.0%	0.0%	
	利便性・使いやすさについて 平均 （水泳教室利用者の回答）		30	4.0	69.2%	24.4%	44.8%	23.9%	2.4%	0.0%	4.5%
			29	3.9	71.9%	17.0%	54.9%	23.8%	2.9%	0.0%	1.4%
	①②③⑤ 設問平均		30	4.1	75.7%	30.6%	45.1%	19.0%	2.2%	0.1%	3.0%
			29	4.0	74.5%	24.7%	49.8%	21.8%	2.2%	0.0%	1.5%

総括

アンケート全体の結果として、満足度指標は前年度に比べ3%向上しました。
大きく変化があった項目としては、接遇が4.3%、施設についてが8%向上しました。これは、6月に発生した地震に伴い、他市のプールを利用できなくなった利用者が、豊島プールを利用された際に、普段利用されている他市の施設と接遇や施設について比較された結果が反映されたと思われます。

利便性・使いやすさについては昨年度との比較で全体で満足度指標が0.6%向上していますが、項目によって向上しているものと低下しているものがあるため、特に数値の下がった申し込み方法については、引き続き検討していきたいと思います。

今年度は他市の利用者が増加したことが結果に大きく反映されていると考えられますが、来年度もこの数値以上を目標にして、市民にとって利用しやすい施設づくりに取り組んでいきます。

H30 体育館等 アンケート 集計結果

アンケート内容				年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答	
接遇について	①	言葉遣い・身だしなみ	30	4.3	85.1%	44.8%	40.3%	14.7%	0.0%	0.0%	0.2%		
			29	4.2	81.5%	41.5%	40.0%	17.5%	0.0%	0.0%	1.0%		
		職員の接客態度	30	4.3	84.6%	43.8%	40.8%	14.8%	0.0%	0.0%	0.5%		
			29	4.2	81.1%	41.8%	39.3%	16.8%	0.8%	0.3%	0.8%		
		問い合わせへの対応	30	4.2	80.0%	41.0%	39.0%	17.0%	0.5%	0.0%	2.5%		
			29	4.1	74.2%	36.0%	38.2%	21.3%	0.5%	0.2%	3.8%		
接遇について 平均			30	4.3	83.3%	43.2%	40.1%	15.5%	0.2%	0.0%	1.1%		
			29	4.2	79.0%	39.8%	39.2%	18.6%	0.4%	0.2%	1.9%		
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	30	4.1	81.5%	33.2%	48.3%	15.8%	2.3%	0.2%	0.2%		
			29	4.0	75.4%	30.2%	45.2%	22.8%	1.3%	0.3%	0.2%		
		施設の状態・設備	30	3.9	69.5%	27.7%	41.8%	20.7%	7.5%	1.7%	0.7%		
			29	3.8	61.8%	24.0%	37.8%	27.8%	8.7%	0.7%	1.0%		
		施設について 平均			30	4.0	75.5%	30.4%	45.1%	18.3%	4.9%	0.9%	0.4%
					29	3.9	68.6%	27.1%	41.5%	25.3%	5.0%	0.5%	0.6%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	30	3.9	67.8%	23.0%	44.8%	28.3%	2.2%	0.2%	1.5%		
			29	3.9	64.3%	22.3%	42.0%	29.3%	3.3%	0.0%	3.0%		
		使用料金について	30	3.8	63.7%	24.5%	39.2%	27.5%	6.2%	1.0%	1.7%		
			29	3.7	56.7%	22.0%	34.7%	31.7%	7.2%	1.3%	3.2%		
		情報発信について	30	3.7	53.6%	15.8%	37.8%	40.7%	1.8%	0.2%	3.7%		
			29	3.7	48.2%	15.5%	32.7%	44.3%	1.5%	0.2%	5.8%		
	④	スポーツ教室の申込方法	30	3.6	45.2%	13.4%	31.8%	39.2%	5.0%	0.4%	10.2%		
			29	3.5	41.2%	14.0%	27.2%	39.6%	6.4%	1.2%	11.6%		
		スポーツ教室の内容充実度	30	3.8	55.6%	15.8%	39.8%	32.0%	2.0%	0.0%	10.4%		
			29	3.7	47.2%	17.0%	30.2%	38.0%	2.6%	0.2%	12.0%		
		スポーツ教室の種目充実度	30	3.7	49.6%	13.8%	35.8%	35.4%	4.0%	0.0%	11.0%		
			29	3.6	43.8%	15.8%	28.0%	40.6%	3.0%	0.2%	12.4%		
	トレーニング室の内容充実度	30	3.7	47.6%	15.3%	32.3%	33.0%	1.8%	0.3%	17.5%			
		29	3.7	44.6%	15.8%	28.8%	31.3%	3.8%	0.5%	20.0%			
	トレーニング室の満足度	30	3.8	50.0%	16.5%	33.5%	30.0%	1.3%	0.3%	18.5%			
		29	3.7	44.8%	17.3%	27.5%	32.0%	3.0%	0.3%	20.0%			
	利便性・使いやすさについて 平均			30	3.8	54.2%	17.3%	36.9%	33.3%	3.0%	0.3%	9.3%	
				29	3.7	48.9%	17.5%	31.4%	35.8%	3.8%	0.5%	11.0%	
①②③④ 全設問平均			30	3.9	64.2%	25.3%	38.9%	26.9%	2.7%	0.3%	6.0%		
			29	3.8	58.8%	24.1%	34.7%	30.2%	3.2%	0.4%	7.3%		

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容				年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）		とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて ⑤	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.7		57.8%	18.1%	39.7%	34.5%	6.5%	0.9%	0.4%		
		29	3.5		50.5%	11.1%	39.4%	34.8%	9.6%	0.5%	4.5%		
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.9		74.6%	22.4%	52.2%	22.8%	2.6%	0.0%	0.0%		
		29	3.8		60.1%	16.7%	43.4%	32.3%	2.5%	0.0%	5.1%		
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.8		64.7%	19.0%	45.7%	28.4%	6.0%	0.0%	0.9%		
		29	3.7		54.5%	14.6%	39.9%	35.9%	4.0%	0.0%	5.6%		
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30	3.8		57.2%	21.7%	35.5%	30.3%	2.6%	0.0%	9.9%		
		29	3.8		57.0%	21.5%	35.5%	30.2%	5.2%	0.6%	7.0%		
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30	4.0		65.2%	25.7%	39.5%	23.0%	1.3%	0.0%	10.5%		
		29	3.9		60.5%	25.0%	35.5%	28.5%	4.1%	0.0%	7.0%		
	利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）	30	3.8		63.1%	21.3%	41.8%	29.4%	3.7%	0.3%	3.6%		
		29	3.7		56.5%	18.6%	37.9%	33.4%	4.7%	0.3%	5.1%		
	①②③⑤ 設問平均	30	4.0		69.6%	27.7%	41.9%	24.5%	3.0%	0.3%	2.5%		
		29	3.9		63.5%	24.8%	38.7%	28.7%	3.8%	0.3%	3.7%		

総括

体育館等においては、各項目において満足度指標が昨年度より向上しており、接遇については80%を超える結果を得ることができました。昨年度のアンケート結果を受け、各施設で改善に取り組んできた結果が出たものと考えます。

しかしながら、項目によっては満足度指標が50%前後の数値から向上を図ることが出来ていないため、この部分の改善に向け各施設での問題点の解決に取り組んでまいります。

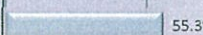
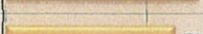
全施設共通して、スポーツ教室の申し込み方法についての満足度が低く、数値の下がった施設もあることから、これまでの教室ごとの応募状況などを考慮し、簡略化が可能な部分については見直しを図りたいと考えます。

利便性・使いやすさは施設により満足度指標に差が出る項目ではありますが、職員の努力で改善できる部分について確認を行い満足度の向上に努めていきたいと考えております。

H30 武道館ひびき アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答	
接遇について	①	言葉遣い・身だしなみ	30	4.2	79.0%	36.0%	43.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
			29	4.1	75.0%	37.0%	38.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職員の接客態度	30	4.1	76.0%	33.0%	43.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
		29	4.1	75.0%	37.0%	38.0%	24.0%	1.0%	0.0%	0.0%		
	問い合わせへの対応	30	4.1	74.0%	32.0%	42.0%	24.0%	1.0%	0.0%	1.0%		
		29	4.0	66.0%	34.0%	32.0%	30.0%	0.0%	0.0%	4.0%		
接遇について 平均			30	4.1	76.4%	33.7%	42.7%	23.0%	0.3%	0.0%	0.3%	
			29	4.1	72.0%	36.0%	36.0%	26.3%	0.3%	0.0%	1.3%	
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	30	3.9	70.0%	27.0%	43.0%	23.0%	6.0%	1.0%	0.0%	
			29	3.7	60.0%	19.0%	41.0%	35.0%	3.0%	2.0%	0.0%	
	施設の状態・設備	30	3.4	55.0%	18.0%	37.0%	21.0%	17.0%	7.0%	0.0%		
		29	3.6	51.0%	13.0%	38.0%	40.0%	9.0%	0.0%	0.0%		
	施設について 平均			30	3.7	62.5%	22.5%	40.0%	22.0%	11.5%	4.0%	0.0%
				29	3.7	55.5%	16.0%	39.5%	37.5%	6.0%	1.0%	0.0%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間	30	3.8	64.0%	15.0%	49.0%	35.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
			29	3.7	58.0%	17.0%	41.0%	40.0%	2.0%	0.0%	0.0%	
	使用料金について	30	3.6	53.0%	18.0%	35.0%	33.0%	12.0%	2.0%	0.0%		
		29	3.5	47.0%	17.0%	30.0%	40.0%	10.0%	1.0%	2.0%		
	情報発信について	30	3.6	48.0%	11.0%	37.0%	48.0%	1.0%	0.0%	3.0%		
		29	3.5	42.0%	10.0%	32.0%	52.0%	2.0%	0.0%	4.0%		
	スポーツ教室の申込方法	30	3.6	42.0%	13.0%	29.0%	42.0%	3.0%	1.0%	12.0%		
		29	3.4	36.0%	8.0%	28.0%	49.0%	4.0%	3.0%	8.0%		
	④	スポーツ教室の内容充実度	30	3.7	52.0%	16.0%	36.0%	35.0%	2.0%	0.0%	11.0%	
			29	3.6	45.0%	10.0%	35.0%	46.0%	1.0%	0.0%	8.0%	
	スポーツ教室の種目充実度	30	3.6	48.0%	11.0%	37.0%	38.0%	2.0%	0.0%	12.0%		
		29	3.5	42.0%	9.0%	33.0%	49.0%	1.0%	0.0%	8.0%		
トレーニングの内容充実度			30		0.0%							
			29		0.0%							
トレーニング室の満足度			30		0.0%							
			29		0.0%							
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.7	51.2%	14.0%	37.2%	38.5%	3.5%	0.5%	6.3%	
			29	3.5	45.0%	11.8%	33.2%	46.0%	3.3%	0.7%	5.0%	
①②③④ 全設問平均			30	3.8	60.1%	20.9%	39.2%	31.3%	4.1%	1.0%	3.5%	
			29	3.7	54.3%	19.2%	35.1%	39.1%	3.0%	0.5%	3.1%	

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）		とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答	
利便性・使いやすさについて ⑤	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.9	 69.0%		27.6%	41.4%	24.1%	3.4%	3.4%	0.0%	
		29	3.5	 53.2%		6.3%	46.9%	37.5%	6.3%	0.0%	3.1%	
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	4.1	 79.3%		31.0%	48.3%	17.2%	3.4%	0.0%	0.0%	
		29	3.8	 68.8%		6.3%	62.5%	28.1%	0.0%	0.0%	3.1%	
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	4.0	 79.3%		20.7%	58.6%	17.2%	3.4%	0.0%	0.0%	
		29	3.7	 62.5%		9.4%	53.1%	34.4%	0.0%	0.0%	3.1%	
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30		0.0%								
		29		0.0%								
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30		0.0%								
		29		0.0%								
	利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）		30	3.8	 65.5%		20.6%	44.9%	29.1%	4.1%	0.9%	0.5%
			29	3.6	 55.3%		11.0%	44.3%	38.7%	3.4%	0.2%	2.6%
①②③⑤ 設問平均		30	3.9	 67.9%		24.5%	43.4%	26.1%	4.4%	1.2%	0.4%	
		29	3.7	 59.8%		18.7%	41.1%	35.1%	3.0%	0.3%	1.8%	

総括

接遇は4.4%、施設については7%、利便性・使いやすさは6.2%、全体でも5.8%満足度指標が向上しました。

施設については、弓道場の射場の改修、柔道場の畳の入替えなどを評価していただいた結果だと思います。しかしながら、不満・やや不満の回答も8.5%増えました。記入された理由のほとんどが空調設備についてのご意見でした。猛暑に加え、隣接する豊島体育館に空調設備が導入されたことが要因だと考えます。今後も扇風機の増設など熱中症予防の対策に努めてまいります。

利便性・使いやすさの項目の向上は、館内掲示用のパネルの設置など、情報を得やすくなるような工夫をした結果だと思います。

施設は老朽化が進んでいますが、利用しやすい施設、気持ちよくご利用いただける施設をめざして、職員一同取り組んでまいります。

H30 豊島体育館 アンケート 集計結果

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	言葉遣い・身だしなみ	30	4.4	86.0%	49.0%	37.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		29	4.4	85.0%	50.0%	35.0%	14.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	① 職員の接客態度	30	4.4	87.0%	49.0%	38.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		29	4.3	85.0%	46.0%	39.0%	12.0%	2.0%	0.0%	1.0%
	問い合わせへの対応	30	4.3	80.0%	44.0%	36.0%	15.0%	2.0%	0.0%	3.0%
		29	4.3	80.0%	44.0%	36.0%	18.0%	0.0%	0.0%	2.0%
接遇について 平均		30	4.4	84.3%	47.3%	37.0%	14.0%	0.7%	0.0%	1.0%
		29	4.3	83.4%	46.7%	36.7%	14.7%	0.7%	0.0%	1.3%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	30	4.2	86.0%	39.0%	47.0%	13.0%	1.0%	0.0%	0.0%
		29	4.1	78.0%	36.0%	42.0%	20.0%	2.0%	0.0%	0.0%
	施設の状態・設備	30	4.2	84.0%	39.0%	45.0%	14.0%	2.0%	0.0%	0.0%
		29	3.8	65.0%	25.0%	40.0%	24.0%	8.0%	1.0%	2.0%
施設について 平均		30	4.2	85.0%	39.0%	46.0%	13.5%	1.5%	0.0%	0.0%
		29	4.0	71.5%	30.5%	41.0%	22.0%	5.0%	0.5%	1.0%
利便性・使いやすさについて	開館時間	30	3.9	65.0%	28.0%	37.0%	25.0%	6.0%	1.0%	3.0%
		29	3.9	64.0%	25.0%	39.0%	29.0%	3.0%	0.0%	4.0%
	③ 使用料金について	30	3.7	59.0%	20.0%	39.0%	32.0%	7.0%	1.0%	1.0%
		29	3.8	59.0%	23.0%	36.0%	35.0%	1.0%	1.0%	4.0%
	情報発信について	30	3.6	49.0%	14.0%	35.0%	45.0%	3.0%	0.0%	3.0%
		29	3.7	51.0%	18.0%	33.0%	40.0%	2.0%	1.0%	6.0%
	スポーツ教室の申込方法	30	3.6	45.0%	11.0%	34.0%	38.0%	4.0%	0.0%	13.0%
		29	3.6	50.0%	20.0%	30.0%	31.0%	10.0%	1.0%	8.0%
	スポーツ教室の内容充実度	30	3.7	53.0%	15.0%	38.0%	31.0%	3.0%	0.0%	13.0%
		29	3.9	57.0%	25.0%	32.0%	29.0%	4.0%	0.0%	10.0%
	④ スポーツ教室の種目充実度	30	3.6	47.0%	12.0%	35.0%	34.0%	7.0%	0.0%	12.0%
		29	3.7	50.0%	22.0%	28.0%	34.0%	6.0%	0.0%	10.0%
	トレーニングの内容充実度	30	3.7	48.0%	17.0%	31.0%	41.0%	0.0%	0.0%	11.0%
		29	3.8	48.0%	22.0%	26.0%	26.0%	5.0%	0.0%	21.0%
	トレーニング室の満足度	30	3.8	51.0%	20.0%	31.0%	38.0%	0.0%	0.0%	11.0%
		29	3.8	47.0%	22.0%	25.0%	29.0%	3.0%	0.0%	21.0%
利便性・使いやすさについて 平均		30	3.7	52.1%	17.1%	35.0%	35.5%	3.8%	0.3%	8.4%
		29	3.8	53.2%	22.1%	31.1%	31.6%	4.3%	0.4%	10.5%
①②③④ 全設問平均		30	3.9	64.7%	27.5%	37.2%	27.2%	2.7%	0.2%	5.4%
		29	3.9	63.0%	29.1%	33.9%	26.2%	3.5%	0.3%	6.9%

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）		とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.6		47.9 %	12.5%	35.4%	45.8%	4.2%	0.0%	2.1%
		29	3.5		50.0 %	14.6%	35.4%	27.1%	16.7%	2.1%	4.2%
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.8		64.6 %	20.8%	43.8%	31.3%	4.2%	0.0%	0.0%
		29	3.8		58.4 %	27.1%	31.3%	29.2%	6.3%	0.0%	6.3%
	スポーツ教室の項目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.6		52.1 %	14.6%	37.5%	39.6%	8.3%	0.0%	0.0%
		29	3.6		45.9 %	18.8%	27.1%	39.6%	8.3%	0.0%	6.3%
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30	4.0		72.3 %	23.4%	48.9%	27.7%	0.0%	0.0%	0.0%
		29	3.9		68.8 %	31.3%	37.5%	16.7%	10.4%	0.0%	4.2%
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30	4.1		78.7 %	29.8%	48.9%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%
		29	4.0		68.7 %	33.3%	35.4%	20.8%	6.3%	0.0%	4.2%
	利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）	30	3.8		61.1 %	20.4%	40.7%	33.5%	4.1%	0.3%	1.1%
		29	3.8		58.2 %	23.9%	34.3%	29.7%	6.7%	0.5%	4.9%
	①②③⑤ 設問平均	30	4.0		70.2 %	29.5%	40.7%	25.9%	2.9%	0.2%	0.9%
		29	3.9		66.1 %	30.2%	35.9%	25.0%	5.1%	0.4%	3.5%

総括

アンケート全体の結果は、満足度指標が昨年度より1.7%増え、ほぼ前年度と同様の数値を維持することができました。
 接遇は0.9%、施設については13.5%満足度指標は向上し、競技場の床面、観客席、2Fトイレの改装、空調設備の新設の効果と思われます。
 利便性・使いやすさは満足度指標が1.1%減少し、スポーツ教室の申込方法についての「とても満足」が減少したことによるため、申込み状況も考慮しながら、参加していただきやすい申込方法を検討してまいります。

H30 柴原体育館 アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）		とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	①	言葉遣い・身だしなみ	30	4.2		82.0%	41.0%	41.0%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			29	4.1		74.0%	32.0%	42.0%	25.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	職員の接客態度	30	4.2		81.0%	40.0%	41.0%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
		29	4.1		78.0%	32.0%	46.0%	20.0%	1.0%	0.0%	1.0%	
	問い合わせへの対応	30	4.2		79.0%	39.0%	40.0%	19.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
		29	4.0		68.0%	26.0%	42.0%	28.0%	0.0%	0.0%	4.0%	
接遇について 平均			30	4.2		80.7%	40.0%	40.7%	18.3%	0.0%	0.0%	1.0%
			29	4.1		73.3%	30.0%	43.3%	24.3%	0.3%	0.0%	2.0%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	30	4.2		84.0%	33.0%	51.0%	14.0%	2.0%	0.0%	0.0%
			29	4.0		78.0%	26.0%	52.0%	21.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	施設の状態・設備	30	3.7		59.0%	26.0%	33.0%	24.0%	14.0%	2.0%	1.0%	
		29	3.5		49.0%	18.0%	31.0%	31.0%	18.0%	1.0%	1.0%	
施設について 平均			30	4.0		71.5%	29.5%	42.0%	19.0%	8.0%	1.0%	0.5%
			29	3.8		63.5%	22.0%	41.5%	26.0%	9.5%	0.5%	0.5%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間	30	3.9		63.0%	26.0%	37.0%	34.0%	1.0%	0.0%	2.0%
			29	3.7		58.0%	21.0%	37.0%	34.0%	6.0%	0.0%	2.0%
	使用料金について	30	4.0		67.0%	33.0%	34.0%	26.0%	4.0%	0.0%	3.0%	
		29	3.8		58.0%	21.0%	37.0%	32.0%	5.0%	1.0%	4.0%	
	情報発信について	30	3.8		56.0%	20.0%	36.0%	39.0%	2.0%	0.0%	3.0%	
		29	3.7		48.0%	15.0%	33.0%	42.0%	1.0%	0.0%	9.0%	
	スポーツ教室の申込方法	30	3.5		44.0%	14.0%	30.0%	42.0%	7.0%	0.0%	7.0%	
		29	3.5		37.0%	13.0%	24.0%	43.0%	6.0%	1.0%	13.0%	
	④	スポーツ教室の内容充実度	30	3.7		54.0%	16.0%	38.0%	36.0%	2.0%	0.0%	8.0%
			29	3.6		43.0%	17.0%	26.0%	40.0%	5.0%	0.0%	12.0%
スポーツ教室の種目充実度	30	3.7		52.0%	18.0%	34.0%	38.0%	2.0%	0.0%	8.0%		
	29	3.6		43.0%	16.0%	27.0%	41.0%	4.0%	0.0%	12.0%		
トレーニングの内容充実度			30			0.0%						
			29			0.0%						
トレーニング室の満足度			30			0.0%						
			29			0.0%						
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.8		56.0%	21.2%	34.8%	35.8%	3.0%	0.0%	5.2%
			29	3.7		47.9%	17.2%	30.7%	38.7%	4.5%	0.3%	8.7%
①②③④ 全設問平均			30	3.9		65.5%	27.8%	37.7%	28.0%	3.1%	0.2%	3.2%
			29	3.8		57.6%	21.5%	36.1%	32.5%	4.3%	0.3%	5.4%

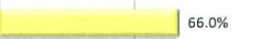
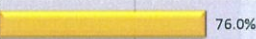
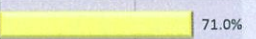
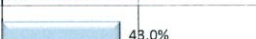
※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）		とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
⑤ 利便性・使いやすさについて	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.7		60.8%	19.6%	41.2%	29.4%	9.8%	0.0%	0.0%
		29	3.5		43.5%	6.5%	37.0%	43.5%	6.5%	0.0%	6.5%
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	4.0		74.5%	23.5%	51.0%	23.5%	2.0%	0.0%	0.0%
		29	3.7		54.3%	13.0%	41.3%	37.0%	4.3%	0.0%	4.3%
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	4.0		74.6%	27.5%	45.1%	25.5%	2.0%	0.0%	0.0%
		29	3.6		54.3%	13.0%	41.3%	34.8%	6.5%	0.0%	4.3%
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30			0.0%						
		29			0.0%						
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30			0.0%						
		29			0.0%						
利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）		30	3.9		65.6%	24.9%	40.7%	29.6%	3.5%	0.0%	1.3%
		29	3.7		52.7%	14.9%	37.8%	37.2%	4.9%	0.2%	5.0%
①②③⑤ 設問平均		30	4.0		70.8%	29.9%	40.9%	24.6%	3.3%	0.2%	1.1%
		29	3.8		60.3%	20.3%	40.0%	31.7%	4.5%	0.2%	3.4%

総括

アンケート全体の満足度指標は昨年度より7.9%向上し、すべての項目において数値が向上しました。
 接遇は7.4%向上し、職員間で利用者への対応・情報共有を強化した結果だと考えます。
 施設については8%向上し、例年より細やかな空調の温度設定を行い、空調設備がない競技場も風が流れるような工夫を行い、利用者が少しでも過ごしやすきように対応しました。
 利便性・使いやすさは8.1%の向上、その中でも教室の内容の充実度が上がり、教室指導員と日誌を通じて密な連携をとりながら、受講者の声などのフィードバックを相互に行った結果です。引き続き利用者のニーズに沿った教室等の充実を行っていきます。

H30 庄内体育館 アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	①	言葉遣い・身だしなみ	30	4.4	 87.0%	50.0%	37.0%	12.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			29	4.4	 86.0%	51.0%	35.0%	11.0%	0.0%	0.0%	3.0%
	職員の接客態度	30	4.4	 87.0%	49.0%	38.0%	11.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
		29	4.4	 86.0%	53.0%	33.0%	11.0%	0.0%	0.0%	3.0%	
	問い合わせへの対応	30	4.4	 84.0%	47.0%	37.0%	12.0%	0.0%	0.0%	4.0%	
		29	4.3	 80.0%	45.0%	35.0%	13.0%	1.0%	0.0%	6.0%	
接遇について 平均			30	4.4	 86.0%	48.7%	37.3%	11.7%	0.0%	0.0%	2.3%
			29	4.4	 84.0%	49.7%	34.3%	11.7%	0.3%	0.0%	4.0%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	30	4.1	 82.0%	29.0%	53.0%	16.0%	1.0%	0.0%	1.0%
			29	4.2	 76.0%	38.0%	38.0%	23.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	施設の状態・設備	30	3.9	 70.0%	24.0%	46.0%	24.0%	4.0%	0.0%	2.0%	
		29	4.0	 66.0%	35.0%	31.0%	25.0%	7.0%	0.0%	2.0%	
施設について 平均			30	4.0	 76.0%	26.5%	49.5%	20.0%	2.5%	0.0%	1.5%
			29	4.1	 71.0%	36.5%	34.5%	24.0%	3.5%	0.0%	1.5%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間	30	3.9	 71.0%	22.0%	49.0%	28.0%	1.0%	0.0%	0.0%
			29	3.9	 60.0%	22.0%	38.0%	32.0%	2.0%	0.0%	6.0%
		使用料金について	30	3.8	 66.0%	23.0%	43.0%	26.0%	6.0%	0.0%	2.0%
			29	3.7	 54.0%	27.0%	27.0%	30.0%	12.0%	2.0%	2.0%
		情報発信について	30	3.7	 56.0%	16.0%	40.0%	42.0%	2.0%	0.0%	0.0%
			29	3.7	 56.0%	16.0%	40.0%	42.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	④	スポーツ教室の申込方法	30	3.7	 51.0%	19.0%	32.0%	41.0%	5.0%	0.0%	3.0%
			29	3.6	 46.0%	16.0%	30.0%	37.0%	4.0%	1.0%	12.0%
		スポーツ教室の内容充実度	30	3.8	 66.0%	17.0%	49.0%	28.0%	3.0%	0.0%	3.0%
			29	3.7	 47.0%	17.0%	30.0%	37.0%	2.0%	1.0%	13.0%
	スポーツ教室の種目充実度	30	3.7	 58.0%	16.0%	42.0%	30.0%	5.0%	0.0%	7.0%	
		29	3.7	 44.0%	17.0%	27.0%	41.0%	0.0%	1.0%	14.0%	
		トレーニングの内容充実度	30	3.8	 52.0%	13.0%	39.0%	25.0%	1.0%	1.0%	21.0%
			29	3.7	 41.0%	14.0%	27.0%	34.0%	0.0%	1.0%	24.0%
	トレーニング室の満足度	30	3.8	 53.0%	14.0%	39.0%	23.0%	1.0%	1.0%	22.0%	
		29	3.7	 43.0%	15.0%	28.0%	32.0%	0.0%	1.0%	24.0%	
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.8	 59.1%	17.5%	41.6%	30.4%	3.0%	0.3%	7.3%
			29	3.7	 48.9%	18.0%	30.9%	35.6%	2.5%	0.9%	12.1%
①②③④ 全設問平均			30	4.0	 67.9%	26.1%	41.8%	24.5%	2.2%	0.2%	5.2%
			29	3.9	 60.4%	28.2%	32.2%	28.3%	2.2%	0.5%	8.6%

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて ⑤	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.7	55.5%	19.0%	36.5%	41.3%	3.2%	0.0%	0.0%
		29	3.8	61.6%	23.1%	38.5%	28.2%	7.7%	0.0%	2.6%
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.9	73.0%	15.9%	57.1%	23.8%	3.2%	0.0%	0.0%
		29	3.9	64.1%	23.1%	41.0%	30.8%	0.0%	0.0%	5.1%
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.7	60.3%	14.3%	46.0%	28.6%	7.9%	0.0%	3.2%
		29	3.9	59.0%	23.1%	35.9%	35.9%	0.0%	0.0%	5.1%
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30	3.9	52.2%	21.7%	30.4%	34.8%	0.0%	0.0%	13.0%
		29	3.7	45.7%	14.3%	31.4%	40.0%	0.0%	0.0%	14.3%
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30	4.0	60.9%	26.1%	34.8%	26.1%	0.0%	0.0%	13.0%
		29	3.8	51.4%	14.3%	37.1%	34.3%	0.0%	0.0%	14.3%
	利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）	30	3.8	61.9%	19.8%	42.1%	31.3%	2.9%	0.0%	3.9%
		29	3.8	56.5%	20.4%	36.1%	34.1%	2.7%	0.3%	6.4%
①②③⑤ 設問平均	30	4.0	69.6%	27.5%	42.1%	25.0%	2.2%	0.0%	3.2%	
	29	4.0	65.1%	29.6%	35.5%	27.4%	2.3%	0.2%	5.1%	

総括

全設問の平均は、「大いに不満」が0.3%改善、満足度指標は7.5%増えました。
 接遇の満足度指標は、2%向上しました。今後も接遇研修などを行い、笑顔での接客を心掛け、満足度を向上させられるように努めます。

施設については、「やや不満」は1%改善し、満足度指標が5%増え、トイレの清掃内容を見直すなど清掃面で改善を行った成果だと思われれます。

利便性・使いやすさは、「大いに不満」は0.6%改善、満足度指標は10.2%向上しました。しかし、情報発信、教室の申し込み、教室の内容充実度は、ご意見をいただいております「やや不満」が0.5%増えました。

より魅力ある事業を展開できるよう、教室内容の整理と充実を図ります。

H30 千里体育館 アンケート 集計結果

アンケート内容			年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
接遇について	言葉遣い・身だしなみ	30	4.3	87.0%	41.0%	46.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.2	81.0%	37.0%	44.0%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
	職員の接客態度	30	4.3	88.0%	40.0%	48.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.1	77.0%	37.0%	40.0%	21.0%	1.0%	1.0%	0.0%	
	問い合わせへの対応	30	4.2	81.0%	37.0%	44.0%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
		29	4.0	70.0%	33.0%	37.0%	26.0%	1.0%	1.0%	2.0%	
接遇について 平均			30	4.3	85.3%	39.3%	46.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.3%
			29	4.1	76.0%	35.7%	40.3%	21.7%	0.7%	0.7%	1.0%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	30	3.9	73.0%	24.0%	49.0%	23.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.0	73.0%	26.0%	47.0%	25.0%	2.0%	0.0%	0.0%	
	施設の状態・設備	30	3.7	62.0%	21.0%	41.0%	30.0%	7.0%	1.0%	0.0%	
		29	3.7	63.0%	20.0%	43.0%	28.0%	8.0%	1.0%	0.0%	
施設について 平均			30	3.8	67.5%	22.5%	45.0%	26.5%	5.5%	0.5%	0.0%
			29	3.9	68.0%	23.0%	45.0%	26.5%	5.0%	0.5%	0.0%
利便性・使いやすさについて	開館時間	30	3.8	63.0%	17.0%	46.0%	33.0%	3.0%	0.0%	1.0%	
		29	3.9	72.0%	23.0%	49.0%	22.0%	4.0%	0.0%	2.0%	
	使用料金について	30	3.7	59.0%	21.0%	38.0%	29.0%	8.0%	2.0%	2.0%	
		29	3.6	59.0%	15.0%	44.0%	27.0%	10.0%	2.0%	2.0%	
	情報発信について	30	3.7	56.0%	12.0%	44.0%	39.0%	2.0%	1.0%	2.0%	
		29	3.6	43.0%	16.0%	27.0%	47.0%	3.0%	0.0%	7.0%	
	スポーツ教室の申込方法	30	3.5	44.0%	10.0%	34.0%	33.0%	6.0%	1.0%	16.0%	
		29	3.5	37.0%	13.0%	24.0%	38.0%	8.0%	0.0%	17.0%	
	スポーツ教室の内容充実度	30	3.8	53.0%	15.0%	38.0%	30.0%	0.0%	0.0%	17.0%	
		29	3.7	44.0%	16.0%	28.0%	38.0%	1.0%	0.0%	17.0%	
	④ スポーツ教室の種目充実度	30	3.6	43.0%	12.0%	31.0%	37.0%	4.0%	0.0%	16.0%	
		29	3.6	40.0%	15.0%	25.0%	38.0%	4.0%	0.0%	18.0%	
	トレーニングの内容充実度	30	3.6	39.0%	10.0%	29.0%	30.0%	4.0%	0.0%	27.0%	
		29	3.6	39.0%	13.0%	26.0%	35.0%	4.0%	0.0%	22.0%	
	トレーニング室の満足度	30	3.6	37.0%	10.0%	27.0%	32.0%	4.0%	0.0%	27.0%	
		29	3.6	38.0%	15.0%	23.0%	35.0%	5.0%	0.0%	22.0%	
利便性・使いやすさについて 平均			30	3.7	49.3%	13.4%	35.9%	32.9%	3.9%	0.5%	13.5%
			29	3.7	46.6%	15.8%	30.8%	35.0%	4.9%	0.3%	13.4%
①②③④ 全設問平均			30	3.8	60.4%	20.8%	39.6%	27.6%	3.2%	0.4%	8.4%
			29	3.8	56.7%	21.5%	35.2%	30.6%	3.9%	0.4%	8.5%

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答	
⑤ 利便性・使いやすさについて	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.6	60.9%	14.6%	46.3%	24.4%	12.2%	2.4%	0.0%	
		29	3.4	45.4%	3.0%	42.4%	39.4%	9.1%	0.0%	6.1%	
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	4.1	55.3%	26.8%	58.5%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	3.7	57.6%	9.1%	48.5%	36.4%	0.0%	0.0%	6.1%	
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30	3.8	65.8%	19.5%	46.3%	26.8%	7.3%	0.0%	0.0%	
		29	3.6	54.6%	6.1%	48.5%	33.3%	3.0%	0.0%	9.1%	
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30	3.6	38.9%	8.3%	30.6%	22.2%	5.6%	0.0%	33.3%	
		29	3.7	47.1%	20.6%	26.5%	41.2%	5.9%	0.0%	5.9%	
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30	3.6	36.1%	8.3%	27.8%	25.0%	5.6%	0.0%	33.3%	
		29	3.8	53.0%	26.5%	26.5%	35.3%	5.9%	0.0%	5.9%	
	利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）		30	3.7	58.2%	16.0%	42.2%	26.8%	5.5%	0.7%	9.0%
			29	3.6	53.9%	14.9%	39.0%	35.2%	5.1%	0.3%	5.5%
①②③⑤ 設問平均		30	3.9	65.9%	22.4%	43.5%	23.9%	4.2%	0.5%	5.6%	
		29	3.8	61.2%	20.9%	40.3%	30.7%	4.1%	0.4%	3.6%	

総括

アンケート全体の結果は、満足度指標が前年度に比べ3.8%向上しました。
 接遇は、満足度指標が9.3%向上しました。「やや不満」「大いに不満」も0.7%改善され0になり、職員間の情報共有を円滑にしたことによるものだと思います。
 施設については、満足度指標が0.5%下がったものの、昨年度とほぼ同様の数値を確保しています。
 しかし、施設・設備の老朽化が進み、卓球台やトレーニング機器、施設の空調についてご意見をいただいています。
 利便性・使いやすさは、満足度指標が2.7%向上し、「不満」が0.8%改善されました。「とても満足」は2.4%減となりましたが、不満が増加した訳ではなく、近隣施設の地震に伴う休館などにより、仕事帰りに利用する方の割合が増えている傾向があり、閉館時間に対する要望が原因と思われる。

H30 高川スポーツルーム アンケート 集計結果

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答	
接遇について	① 言葉遣い・身だしなみ	30	4.4	90.0%	52.0%	38.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.3	88.0%	42.0%	46.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職員の接客態度	30	4.4	89.0%	52.0%	37.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.3	86.0%	46.0%	40.0%	13.0%	0.0%	1.0%	0.0%	
	問い合わせへの対応	30	4.3	82.0%	47.0%	35.0%	14.0%	0.0%	0.0%	4.0%	
		29	4.2	81.0%	34.0%	47.0%	13.0%	1.0%	0.0%	5.0%	
接遇について 平均		30	4.4	87.0%	50.3%	36.7%	11.7%	0.0%	0.0%	1.3%	
		29	4.3	85.0%	40.7%	44.3%	12.7%	0.3%	0.3%	1.7%	
施設について	② 施設の清掃状況・清潔感	30	4.4	94.0%	47.0%	47.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		29	4.2	87.0%	36.0%	51.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	施設の状況・設備	30	4.3	87.0%	38.0%	49.0%	11.0%	1.0%	0.0%	1.0%	
		29	4.1	77.0%	33.0%	44.0%	19.0%	2.0%	1.0%	1.0%	
施設について 平均		30	4.4	90.5%	42.5%	48.0%	8.5%	0.5%	0.0%	0.5%	
		29	4.2	82.0%	34.5%	47.5%	16.0%	1.0%	0.5%	0.5%	
利便性・使いやすさについて	③ 開館時間	30	4.1	81.0%	30.0%	51.0%	15.0%	1.0%	0.0%	3.0%	
		29	4.0	74.0%	26.0%	48.0%	19.0%	3.0%	0.0%	4.0%	
	使用料金について	30	4.1	78.0%	32.0%	46.0%	19.0%	0.0%	1.0%	2.0%	
		29	3.9	63.0%	29.0%	34.0%	26.0%	5.0%	1.0%	5.0%	
	情報発信について	30	3.9	57.0%	22.0%	35.0%	31.0%	1.0%	0.0%	11.0%	
		29	3.7	49.0%	18.0%	31.0%	43.0%	1.0%	0.0%	7.0%	
	スポーツ教室の申込方法	30									
		29									
	スポーツ教室の内容充実度	30									
		29									
	スポーツ教室の種目充実度	30									
		29									
	④ トレーニングの内容充実度	トレーニングの内容充実度	30	3.8	51.0%	21.0%	30.0%	36.0%	2.0%	0.0%	11.0%
			29	3.6	50.0%	14.0%	36.0%	30.0%	6.0%	1.0%	13.0%
		トレーニング室の満足度	30	3.9	59.0%	22.0%	37.0%	27.0%	0.0%	0.0%	14.0%
			29	3.7	51.0%	17.0%	34.0%	32.0%	4.0%	0.0%	13.0%
利便性・使いやすさについて 平均		30	4.0	65.2%	25.4%	39.8%	25.6%	0.8%	0.2%	8.2%	
		29	3.8	57.4%	20.8%	36.6%	30.0%	3.8%	0.4%	8.4%	
①②③④ 全設問平均		30	4.2	76.8%	36.3%	40.5%	18.0%	0.5%	0.1%	4.6%	
		29	4.0	70.6%	29.5%	41.1%	22.0%	2.2%	0.4%	4.8%	

※スポーツ教室及びトレーニング室に関する質問についてそれぞれの利用者のみを集計

アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）		とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
利便性・使いやすさについて ⑤	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	30		0.0%							
		29		0.0%							
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30		0.0%							
		29		0.0%							
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	30		0.0%							
		29		0.0%							
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	30	3.8	58.7%	30.4%	28.3%	37.0%	4.3%	0.0%	0.0%	
		29	3.8	60.0%	18.2%	41.8%	29.1%	3.6%	1.8%	5.5%	
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	30	4.1	76.1%	34.8%	41.3%	21.7%	0.0%	0.0%	2.2%	
		29	3.9	63.6%	23.6%	40.0%	27.3%	3.6%	0.0%	5.5%	
利便性・使いやすさについて 平均 （スポーツ教室利用者の回答） （個人使用利用者の回答）		30	4.0	70.1%	29.8%	40.3%	24.7%	1.3%	0.2%	3.6%	
		29	3.8	61.9%	23.0%	39.0%	28.9%	3.3%	0.6%	5.4%	
①②③⑤ 設問平均		30	4.2	79.3%	38.5%	40.8%	17.6%	0.7%	0.1%	2.3%	
		29	4.0	72.9%	30.6%	42.3%	21.4%	1.9%	0.5%	3.3%	

総括

アンケート全体の結果で満足度指標が76.8%で、昨年より6.2%向上しております。また「やや不満」「大いに不満」は併せて1%未満となり、概ね利用者に満足していただけている結果となりました。

接遇面では、満足度指標が「満足」「やや満足」が87%となり、「やや不満」「大いに不満」は共に0となり、笑顔で挨拶、親切な応対を心がけており、それらを評価していただいたと思います。

施設面でも、満足度指標は90.5%と昨年比8.5%と大きく向上しており、不満の割合は0.5%にとどまり、施設の美化、設備の維持、衛生面の維持に取り組んでいる結果と考えます。

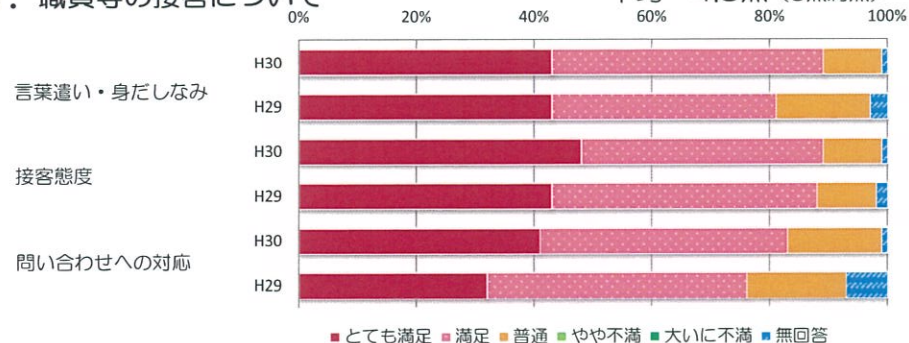
利便性、使いやすさでは、満足度指標は65.2%となり、昨年より7.8%と大きく改善しましたが、トレーニング室利用者に限ると内容充実度の満足度指標が、58.7%と唯一昨年より1.3%低下しました。トレーニング機器の更新、追加などのご要望をいただいております。スペース、設備的な制約で追加等は難しい面があるものの、今後の課題として計画的な更新をめざしていきたいと思っております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（二ノ切温水プール）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員等の接客について

平均 4.3点（5点満点）

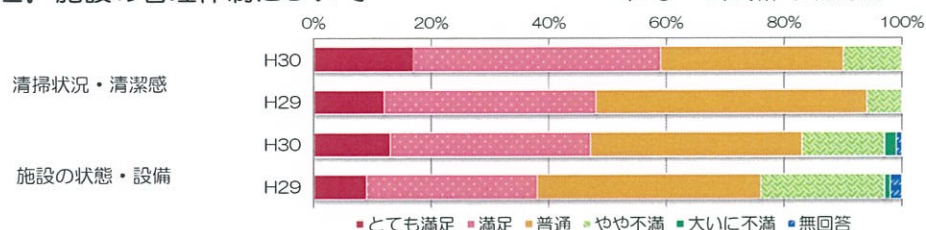


以前に2時間使用と1時間使用のチケットの取違いがあり、失礼な態度にみられました。

申し訳ございません。今後このようなことが無いよう、取り組んでまいります。

2. 施設の管理体制について

平均 3.6点（5点満点）



男性シャワー室の整備。シャワーを早くお過ごしください。

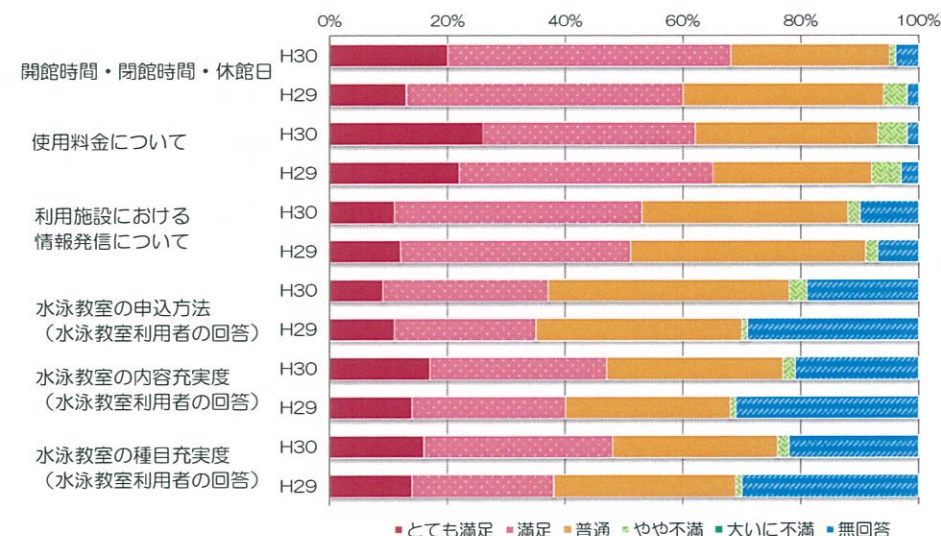
男性シャワーの温度調整機を取替えました。女性個室シャワーの配管を修繕しました。ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。

冬場の水温調節をよろしく願います。

冬の外気温が下がる時期は、早朝4時よりボイラーを点火して、温度調節に努めてまいります。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.8点（5点満点）



・大人がもう少し安いとうれしい。
・市営にしてはやや高めな気がする。

・1時間以内に退場された方には次回以降にご利用可能な1時間券をお渡ししております。
・適正な利用料金を豊中市と協議してまいります。

教室申込日の時期をもっと自由に

3期制の教室は広報掲載に合わせて、市民の皆様に公平に利用していただける設定をしております。短期教室も実施しておりますので、よろしければ窓口でお尋ねください。

アンケート全体の結果として、満足とお答えいただいた割合が前年度に比べ5.6%向上しました。施設の老朽化が進んでいる中、毎年利用者が増加しており、夏期においては過去最高の入場者数を記録しました。そのため、水質の悪化や清掃についてのご意見もいただいております。清掃については、方法や回数の改善を図り、清潔感のある施設作りに取り組んでいます。また、職員に様々な内容について研修を行い、安全かつ快適にご利用いただける施設作りに努めてまいります。

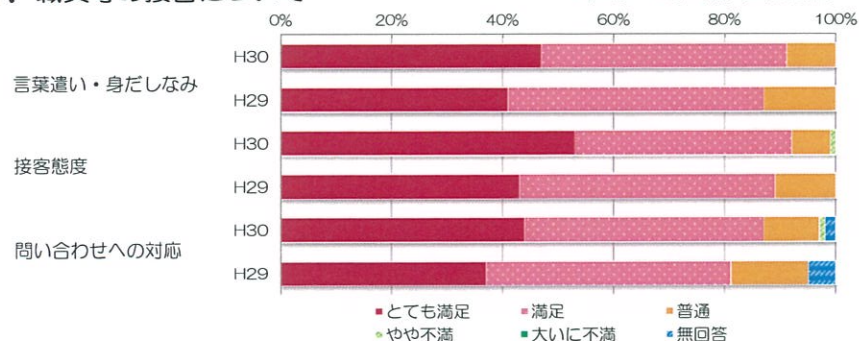
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（マリンフード豊中スイミングスタジアム）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員等の接客について

平均 4.4点（5点満点）



膝を手術したのでリハビリのつもりで、歩行～泳ぐという形で来ているが、何分遅く（全てに）人とぶつかる事があり、迷惑をかけている。できればもう一レーンあったらうれしい。

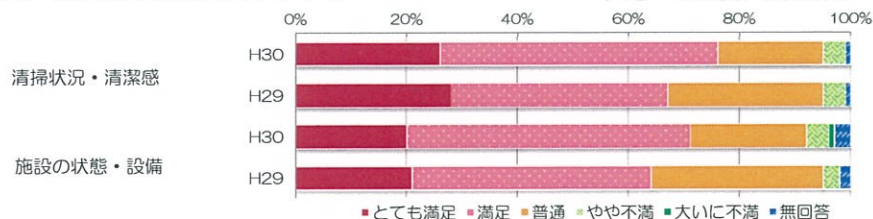
プールの利用は人それぞれなので、スピードは気にならずにご利用ください。みなさん譲り合って利用していただくと幸いです。歩行レーンの追加についてはコースに限りがあり、他のコースとの兼ね合いを検討しましたが、困難な状況です。自由泳コースでは歩くことも可能なので、混雑時にはそちらもご利用ください。よろしくおねがいします。

人により良い人、不満の人もある。

ご指摘ありがとうございます。接遇研修に全職員が参加いたしましたので、研修を活かし皆様に気持ちよくご利用いただけますように努めてまいります。

2. 施設の管理体制について

平均 4.0点（5点満点）



スリッパを誰でもはいて、ぬいでいて、ちょっと不潔な感じがする。いい案は？

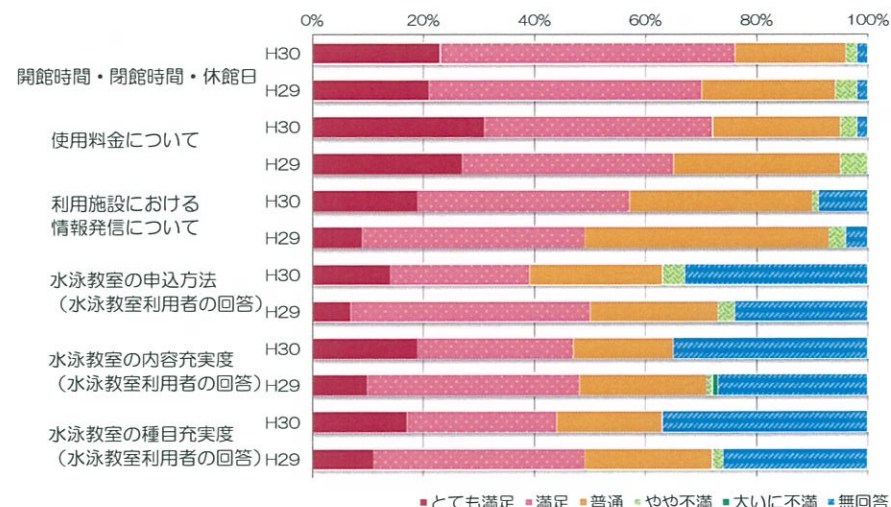
ご迷惑をおかけしております。スリッパですが定期的に消毒しております。頻度を増やせるように努力してまいります。

教室時の清掃が急かすようで腹立たしい。

不快な気分になさってしまい申し訳ございません。以後そのようなことがないように徹底してまいります。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.9点（5点満点）



ホームページでのワンポイントレッスンの内容を早めに出してほしいです。

当初、参加者の傾向から人気種目を増やせるようにしていましたが、年度で計画するように変更し、早く種目がわかるようにしてまいります。

水泳教室の次期の申込が少し早いのでは

ご迷惑をおかけしております。申込の時期・方法について他にもご意見をいただきましたので、改善できるように善処してまいります。

とても励みになるご意見を多くいただきスタッフ一同感謝しております。今後とも皆様からの意見を参考にによりよい施設づくりをめざしてまいります。

また、新しくなりました駐輪スペースの屋根の設置についてご意見をいただきましたので、利便性を向上させるためにも豊中市へ報告させていただきます。

その他に休館日・開館時間・利用料金などについてお問合せいただいておりますが、豊中市の条例によって定められております。駐輪スペースのことと併せて豊中市へ報告させていただきます。

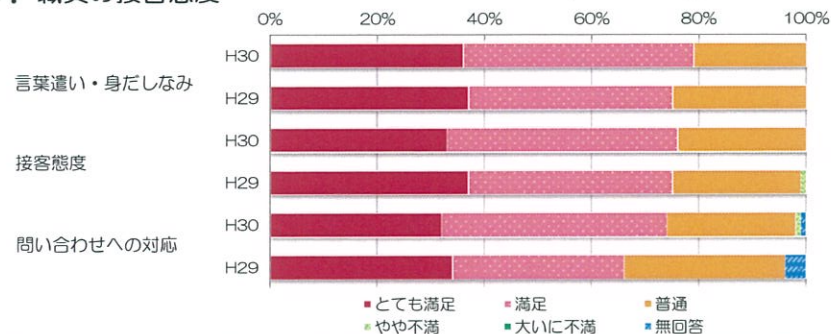
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（武道館ひびき）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員の接客態度

平均 4.1点 (5点満点)

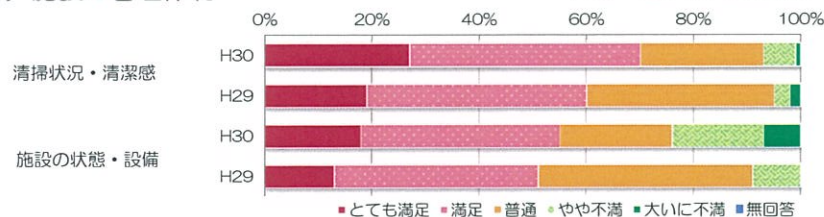


たまに人によって態度が悪い人がある

ご指摘ありがとうございます。接客研修に全職員が参加いたしましたので、研修を活かし、皆様に気持ちよく、ご利用いただけるよう努めてまいります。

2. 施設の管理体制

平均 3.7点 (5点満点)



夏にエアコンが欲しい
(その他にも夏の暑さについて多数ご意見をいただきました。)

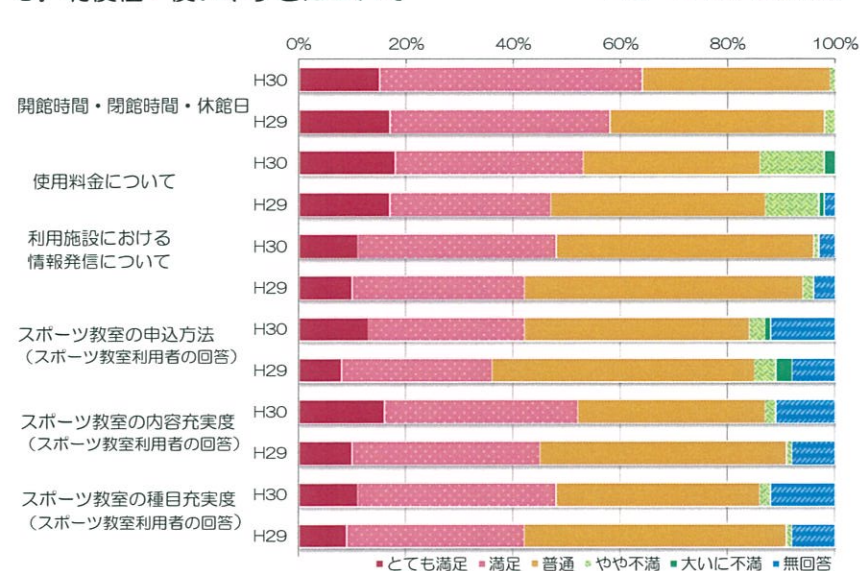
今年度も扇風機の増設やスポットクーラーの設置をしましたが、暑さ対策としては十分とは言えない状況です。空調設備の設置については、今後も試行錯誤を続けてまいります。ご利用にあたっては、体調管理に努めていただき熱中症にならないようご注意ください。

時々トイレがぐさい

ご迷惑をおかけしております。開館中の確認、清掃の頻度を増やし、清潔に保てるよう努めてまいります。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.7点 (5点満点)



市民と市民以外の方の料金が同じということが不満です。

使用料金については、豊中市体育施設条例で定められております。要望については、豊中市へ報告させていただきます。

教室について、もっと広報活動があれば知れ渡ると思います。

ご意見ありがとうございます。チラシ、ポスター、ホームページなどで広報活動をしておりますが、より一層、多くの方に知っていただけるよう工夫をしております。

トイレ、シャワー、卓球台といった設備の老朽化に伴うご意見を多くいただきました。大変ご迷惑をおかけしております。対応できることから順次対応してまいります。

また、駐車料金についても毎年多くのご意見をいただいております。施設を利用される方への割引きをしてほしいというご意見が多くありましたので、豊中市へ報告させていただきます。
料金については、豊中市の条例で定められておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

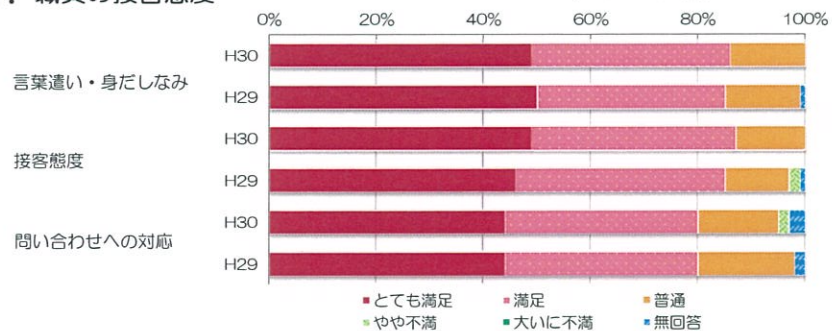
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（豊島体育館）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員の接客態度

平均 4.4点（5点満点）



いつも気持ちよく使用させて頂いています。職員の方も皆さん親切です。

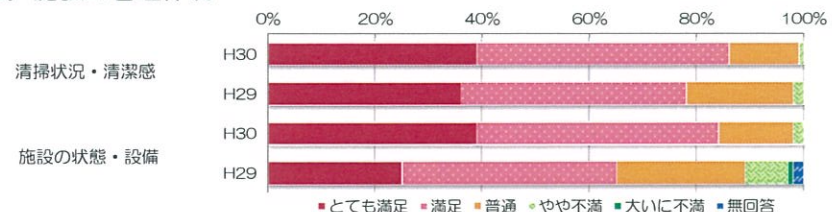
これからも気持ちよくご利用いただけるよう努力してまいります。

電話対応が少しつめたい感じがした。

ご意見ありがとうございます。ご指摘頂きましたことを十分踏まえ丁寧な対応を心掛けてさせていただきます。

2. 施設の管理体制

平均 4.2点（5点満点）



エアコンの導入は画期的、特に夏場の効果に期待しています。

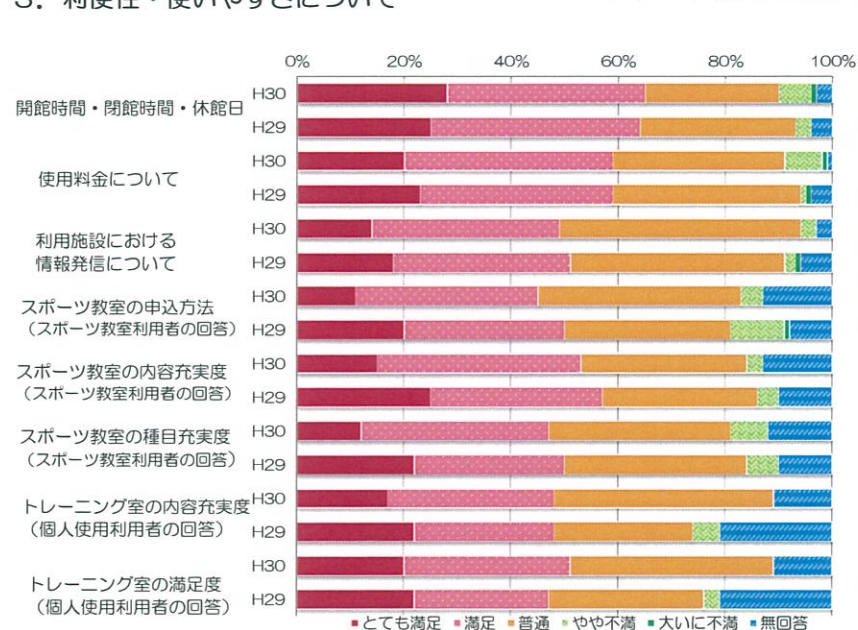
ご意見ありがとうございます。今後も快適なスポーツ環境の維持に努めてまいります。

シャワー室の中がカビだらけ、何とかしてほしい。

ご指摘ありがとうございます。10月下旬の専門業者による清掃を実施いたしました。今後も留意して清掃してまいります。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.7点（5点満点）



・出来れば閉館時間をもう少しのばしてほしい。
・月末の土日の休館は減らして欲しい。

豊中市のすべての体育施設の閉館日・時間等につきましては市の規則で決められておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

市内料金、市外料金の区別をして市内料金をもう少し安くしてほしい。

豊中市のすべての体育施設の使用料金は市の規則で決められておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

その他、施設の管理体制、利便性・使いやすさについてご意見をいただいておりますので、少しでも改善できるよう検討してまいります。

【施設設備について】
・夏のクーラー 風によりバドミントンができない。
【スポーツ教室について】
・トランポリンなど、もう少し種目を増やして欲しい
【その他】
・チケット購入の際、マシンから直接チケットが出ず、引換券が出るのが不便。

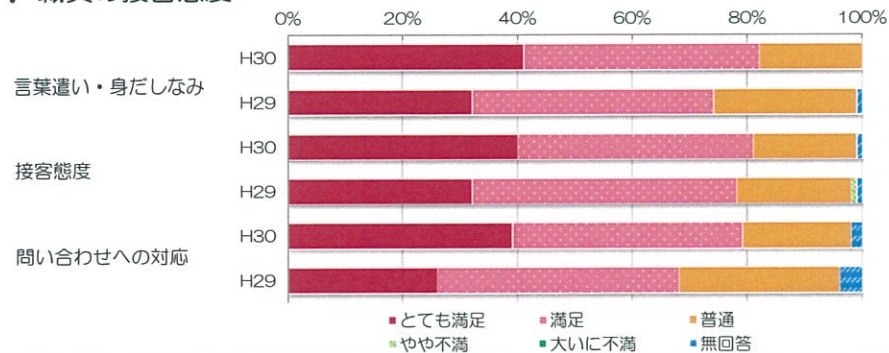
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（柴原体育館）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員の接客態度

平均 4.2点 (5点満点)

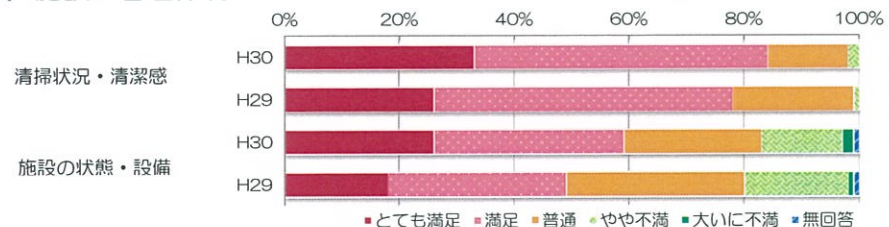


柴原の土地柄か以前通ってた千里体育館と比べると親しみやすい雰囲気がとてもいいと思います。

ありがとうございます。これからも親しみやすい施設づくりを行ってまいります。

2. 施設の管理体制

平均 4.0 (5点満点)



1階もエアコンをつけてほしい。

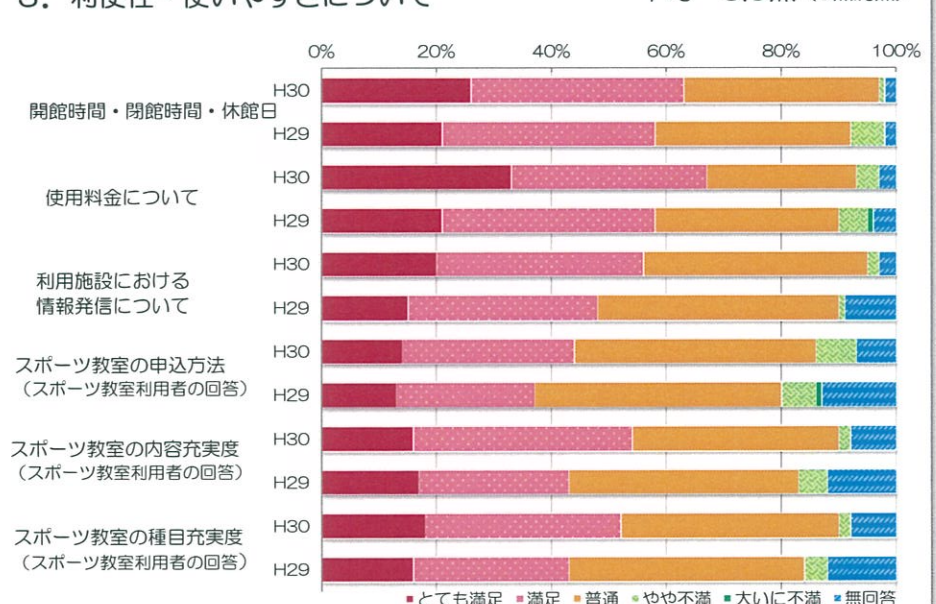
ロビーの空調を1階の競技場へ大型扇風機等で流す工夫を行っており、要望につきましては、豊中市とともに検討を行います。

建物が古いのでどうしてもトイレなどきれいに清掃してもらっても古さはぬぐえません。

常に清潔感ある施設であるために、取り換え等も視野にいれながら清掃にも力をいれ、過ごしやすい施設づくりに力をいれてまいります。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.8点 (5点満点)



電話で申し込みができればいい。定員になったら無理でしょうか。

ご利用いただけやすいよう、今後も定員に満たない教室の申込み方法の変更など検討をしております。

先生方が本当にさわやかで魅力がいっぱいです。

教室の指導員と共にこれからも、満足度の高い教室を開催していきたいと思っております。

施設の空調設備の設置要望や、老朽化に伴うご意見を多くいただき、ご迷惑をおかけいたしました。豊中市へ報告させていただく内容と、修繕等で対応ができるものと優先順位をつけながら対応してまいります。

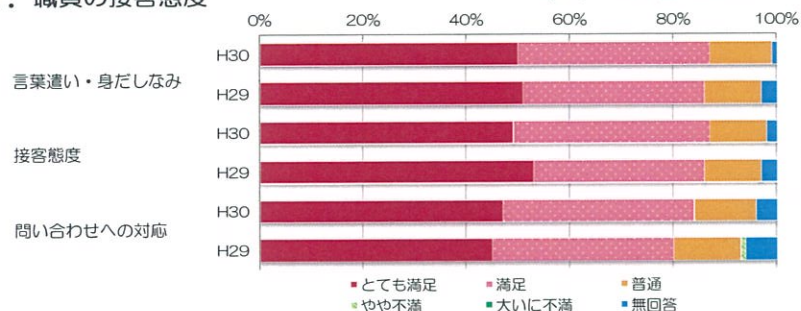
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（庄内体育館）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員の接客態度

平均 4.4点（5点満点）

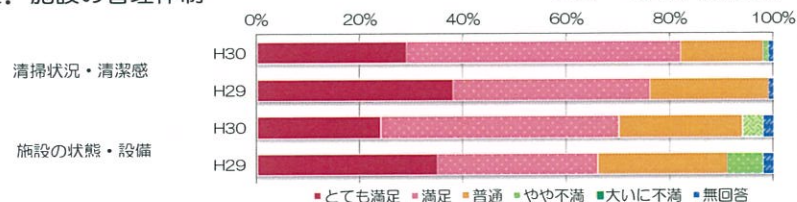


インストラクターの方とか、とても親切で楽しませていただいています。

ありがとうございます。今後も職員一同、笑顔で温かい接遇に努めます。

2. 施設の管理体制

平均 4.0点（5点満点）



夏は体育館が暑い

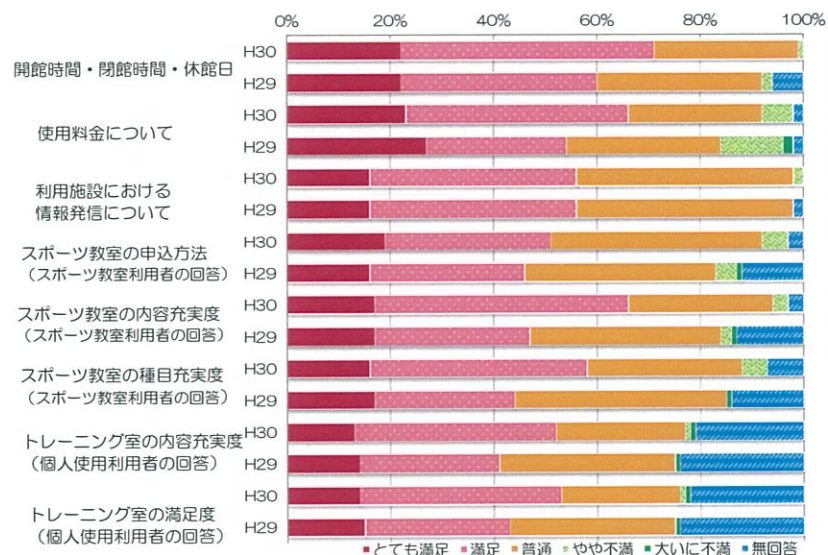
換気ファンや扇風機で対応していますが、今後も温度や湿度を考慮し、できる限りの対応をしてまいります。

更衣室にゴキブリがよく出る

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。定期的に害虫駆除は行っておりますが、頻度を上げるなど対策をさせていただきます。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.8点（5点満点）



子どもの夏休みや春休みに参加できる教室を増やしてほしい。

夏休みや、春休みに参加できる教室を検討させていただきます。

・夜のスポーツ教室を増やしてほしい。
・働く人に対して夜間のメニューが少なすぎる。

トレーニングなどの個人使用は実施しておりますが、夜間に実施する大人対象のスポーツ教室についても検討させていただきます。

豊中市と検討が必要な事等内容がありますが、いただいたご意見につきましては、一つ一つ真摯に向き合って改善できることは、実行してまいります。

以下につきましては、利用者の方々のご意見・ご要望として、豊中市に報告し、検討させていただきます。

- 施設設備について
 - ・競技場の暑さ、寒さの対策。
 - ・駐輪場に屋根をつけてほしい。
 - ・役所周辺に体育施設を設立してほしい。
- 利便性・使いやすさについて
 - ・ソフトテニスの申し込みをオンラインでできるようにしてほしい。

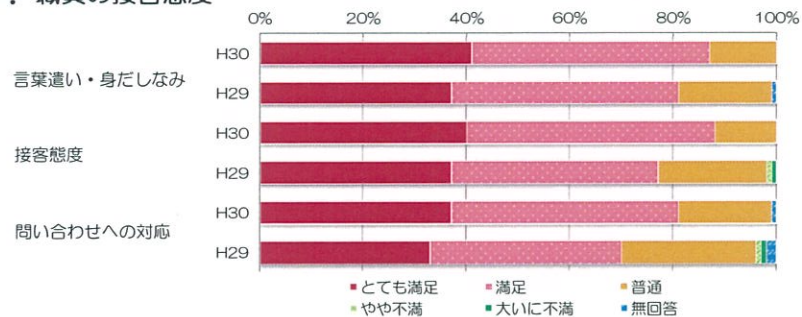
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（豊泉家千里体育館）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員の接客態度

平均 4.3点（5点満点）



スタッフさん側からのアドバイスもあり、体力向上に役立っています。ストレッチエリアにビデオ等が流れていれば、初心者にも、判りやすい。

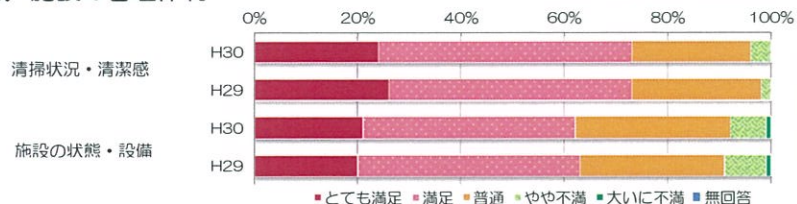
ご意見、アドバイスありがとうございます。今後ともお気づきのことがありましたらよろしくお願い致します。

いつもお世話になっております。ありがとうございます

今後気持ちよくご利用いただけるよう努力いたしますのでよろしくお願い致します。

2. 施設の管理体制

平均 3.8点（5点満点）



ランニングマシン使用時はとても暑いときがほぼ毎回ある。マシンの故障も多いと思う。

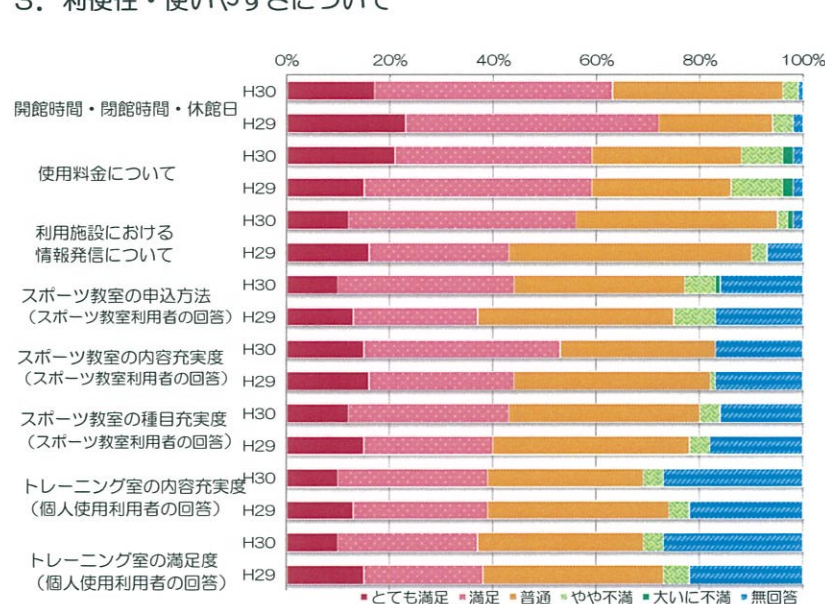
施設の老朽化に伴い空調設備の能力も低下しておりご迷惑をおかけしております。扇風機も設置していますが熱中症にもご注意くださいようお願いいたします。トレーニングマシンについてもご不便をおかけして申し訳ありません。修繕等早急に行いますので、お気づきの点がございましたら、お知らせくださいますようお願いいたします。

・シャワーカーテンの金具外れ
・駐車料金が安い
・点灯をもう少し早く

・開館前に確認しておりますが、お気づきの際はスタッフまでお申し付けください。
・駐車場料金についてはお声をいただいていることを豊中市へお伝えさせていただきます。
・点灯が遅く申し訳ございません。利用者様の確認がご利用時間の5分前には点灯いたします。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 3.7点（5点満点）



バドミントンの開放日を増やしてほしい（土・日も）
卓球個人使用可能の日を増やしてほしい。

バドミントン・卓球共にたくさんの方にご利用いただきありがとうございます。専用使用やスポーツ教室のスケジュールの関係で開催日の増設は困難ではありますが、より多くの方にご利用いただけるように工夫してまいりますのでご理解のほどよろしくお願い致します。

器械運動にトランポリンも組み入れてほしい。料金が安いので満足です

トランポリンを第2競技場へ移動することができないのでミニサイズのトランポリンを検討いたします。料金だけでなくプログラム内容でご満足いただけるよう努力いたしますので、よろしくお願い致します。

沢山のご意見、アドバイスありがとうございました。ご利用いただく皆様の声を参考に今後より気持ちよくご利用いただけるように努めて参りますので今後ともよろしくお願い致します。

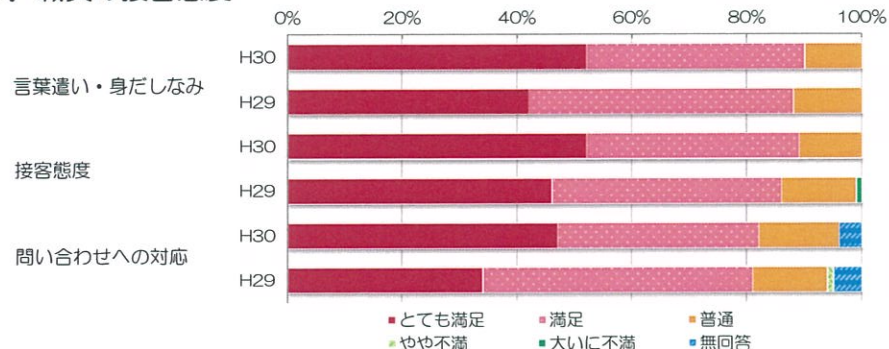
※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。

平成30年度 ご利用者アンケート 集計結果（高川スポーツルーム）

このたびはアンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今後もより安全に安心して気持ちよくご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

1. 職員の接客態度

平均 4.4点（5点満点）



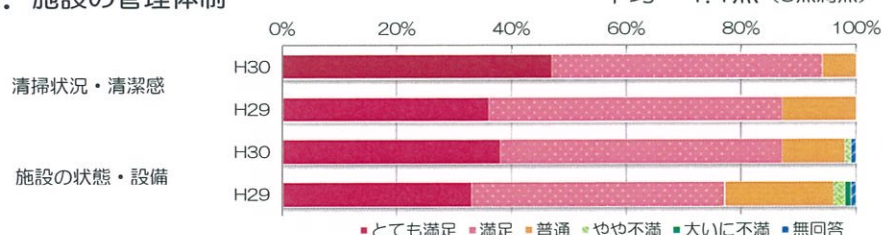
スタッフの対応が素晴らしい。
皆さんの笑顔に助けられます。



ご満足いただき大変うれしく思います。
これからも気持ちよくご利用いただけるよう、
努力してまいります。

2. 施設の管理体制

平均 4.4点（5点満点）



空調設備を早期拡充してほしい。



冷暖房が完備されておりますが、気候や利用人数を
考慮して、適宜空調運転を調整して参ります。
また、定期的なメンテナンスで良好な稼働状態を維
持するよう努めます。

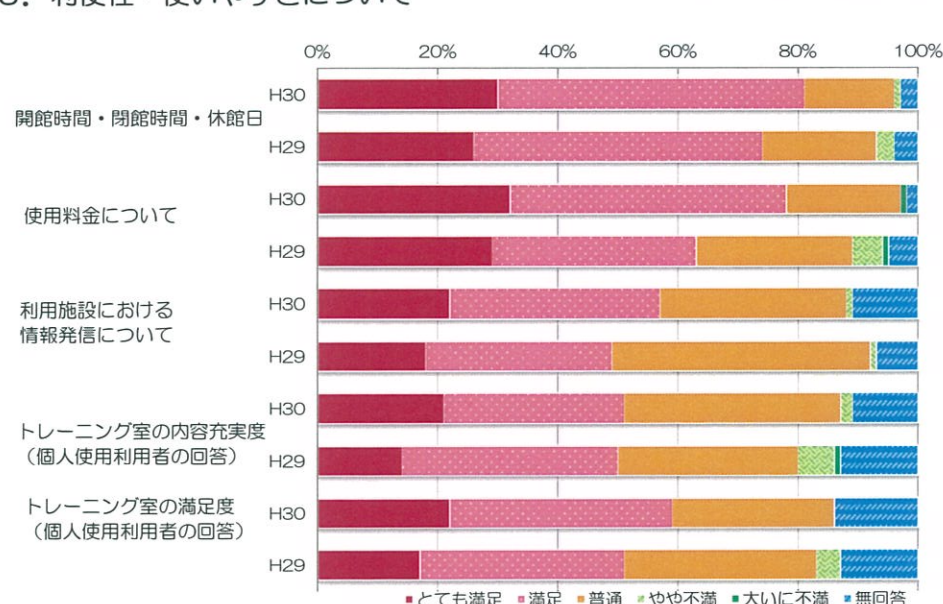
綺麗な館内、スタッフの接客ホスピタリ
ティの高さに満足しています



ありがとうございます。
これからもご満足いただけるよう努めてまいりま
す。

3. 利便性・使いやすさについて

平均 4.0点（5点満点）



・新しい器具を入れてほしい
・フリーウェイトを増やしてほしい
・ニューステップを増やしてほしい



器具、マシンの増設について複数のご要望をいただきまし
た。スペース、設備的な制約で難しい面もございますが、今
後の検討課題とさせていただきます。

開館時間を8時55分にしていし
い。



豊中市のすべての体育施設の閉館日・時間等につきましては
市の規則で決められておりますので、ご理解のほどよろしく
お願いいたします。

開館時間や、器具の更新・追加について、液体石けんの設置、台風等災害時の閉館のあり方等について
ご意見、ご要望をいただきました。
施設としてできること、豊中市との検討が必要なこと等ありますが、一つ一つ真摯に向き合って改善で
きることは実行していきたいと思っております。
また、お褒めの言葉もたくさんいただきました。大変ありがたく、職員一同の励みとさせていただきます。
今後も利用者の皆様にご満足していただける施設となるよう、努力してまいります。
これからも高川スポーツルームをよろしく願いいたします。

※皆様からいただいたご意見やご要望について、抜粋して掲載させていただいております。