

令和元年度（２０１９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
接遇について	市民に対しての接客態度に対する満足度と不満要因
施設について	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

令和元年（２０１９年）９月２日（月）～９月３０日（月）
（※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

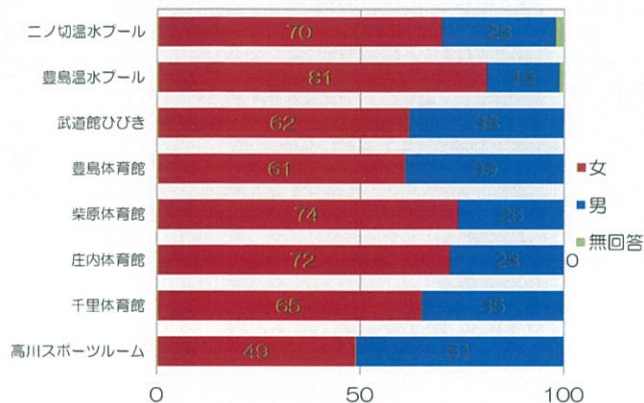
８００部

令和元年度（2019 年度）

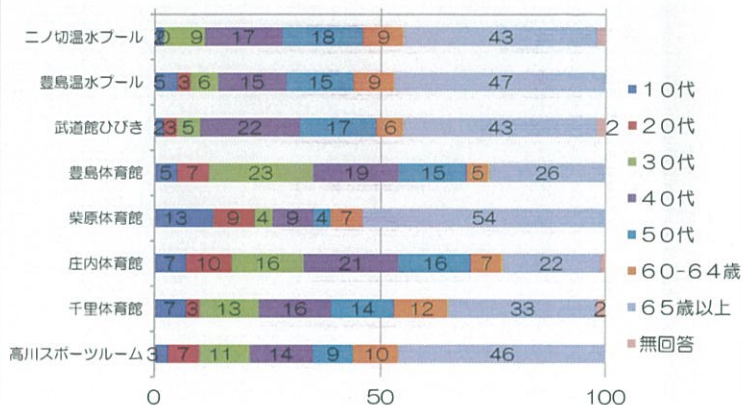
【施設利用についてのアンケート調査】

◆ご自身について 集計結果

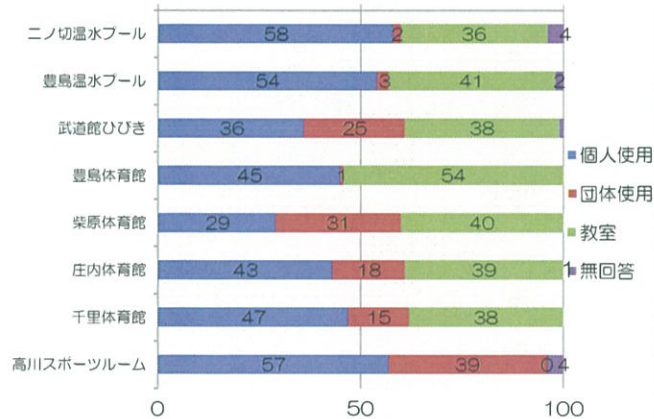
◆性別



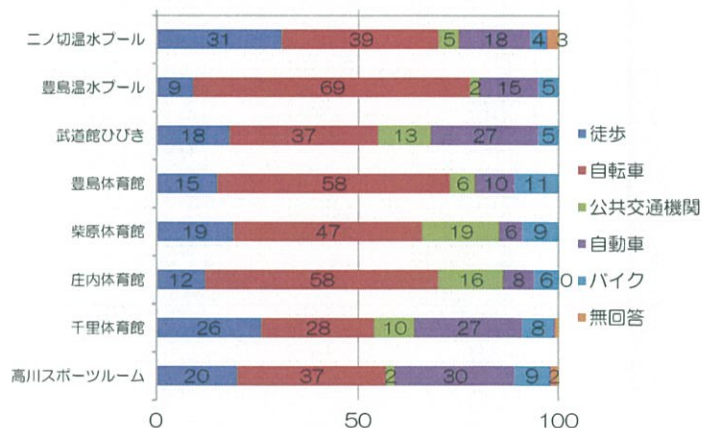
◆年代



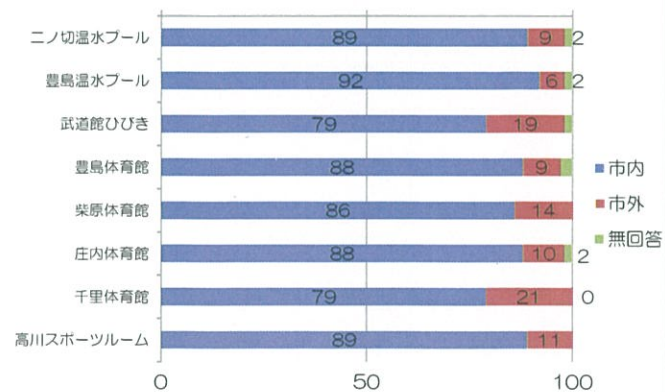
◆主な利用方法



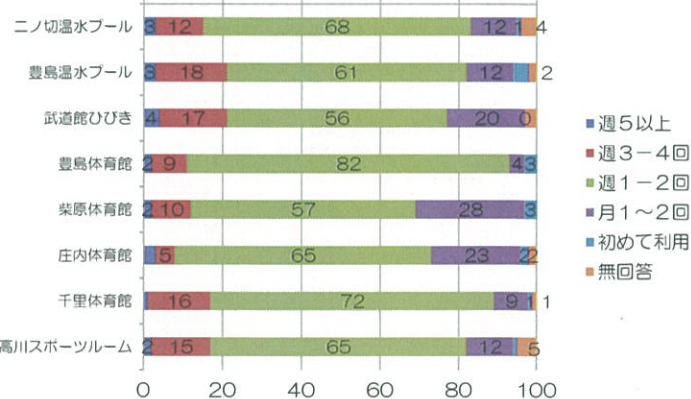
◆来館方法



◆住所



◆日頃の運動頻度



R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.3	86.1%	45.8%	40.3%	13.4%	0.1%	0.0%	0.5%	
			30	4.3	86.4%	44.9%	41.5%	13.4%	0.0%	0.0%	0.3%	
		職員の接客態度	1	4.3	85.8%	46.8%	39.0%	13.3%	0.4%	0.0%	0.6%	
			30	4.3	86.1%	45.5%	40.6%	13.3%	0.1%	0.0%	0.5%	
		問い合わせへの対応	1	4.2	80.2%	41.9%	38.3%	16.8%	0.5%	0.3%	2.4%	
			30	4.2	81.3%	41.4%	39.9%	16.0%	0.5%	0.0%	2.3%	
接遇について 平均			1	4.3	84.0%	44.8%	39.2%	14.5%	0.3%	0.1%	1.2%	
			30	4.3	84.6%	43.9%	40.7%	14.2%	0.2%	0.0%	1.0%	
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.0	74.1%	31.5%	42.6%	22.5%	2.5%	0.3%	0.6%	
			30	4.0	78.1%	30.3%	47.8%	18.1%	3.5%	0.1%	0.3%	
		施設の状態・設備	1	3.7	60.0%	24.1%	35.9%	27.4%	9.6%	2.3%	0.8%	
			30	3.8	66.9%	24.9%	42.0%	22.6%	7.9%	1.6%	1.0%	
施設について 平均			1	3.9	67.1%	27.8%	39.3%	24.9%	6.1%	1.3%	0.7%	
			30	3.9	72.5%	27.6%	44.9%	20.4%	5.7%	0.9%	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	1	4.0	70.0%	27.0%	43.0%	25.6%	1.8%	0.1%	2.5%	
			30	3.9	68.9%	22.6%	46.3%	27.1%	2.0%	0.1%	1.9%	
		使用料金について	1	3.8	64.6%	27.1%	37.5%	26.3%	5.5%	1.8%	1.9%	
			30	3.8	64.5%	25.5%	39.0%	27.4%	5.6%	0.8%	1.8%	
		利用施設における情報発信について	1	3.7	53.9%	18.6%	35.3%	38.3%	2.0%	0.0%	5.9%	
			30	3.7	54.0%	15.6%	38.4%	39.0%	1.8%	0.1%	5.1%	
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.8	62.9%	24.3%	38.6%	30.0%	3.1%	0.6%	3.4%	
			30	3.8	62.5%	21.3%	41.2%	31.2%	3.1%	0.3%	2.9%	
※①②③ 全設問平均			1	4.0	71.8%	32.8%	39.0%	22.9%	2.8%	0.6%	1.9%	
			30	4.0	73.2%	31.3%	41.9%	22.1%	2.7%	0.3%	1.6%	

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

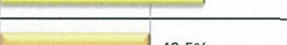
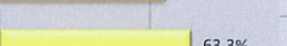
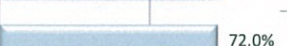
アンケート内容		年度	平均点	満足度指標（とても満足＋満足）	とても満足	満足	普通	やや不満	大いに不満	無回答
④ 水泳教室・スポーツ教室・ トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	1	3.7	57.4%	20.3%	37.1%	32.9%	6.3%	1.4%	2.1%
		30	3.7	57.4%	18.1%	39.3%	34.3%	6.5%	0.6%	1.2%
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	1	4.0	68.9%	27.3%	41.6%	25.2%	2.8%	0.3%	2.8%
		30	4.0	74.8%	24.6%	50.2%	22.4%	1.9%	0.0%	0.9%
	スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	1	3.9	62.2%	22.7%	39.5%	32.5%	2.1%	0.0%	3.1%
		30	3.9	66.7%	21.2%	45.5%	26.8%	4.4%	0.0%	2.2%
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	1	3.8	41.1%	17.7%	23.4%	23.4%	3.6%	1.0%	30.7%
		30	3.8	57.2%	21.7%	35.5%	30.3%	2.6%	0.0%	9.9%
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	1	3.9	42.7%	19.3%	23.4%	24.0%	1.6%	0.5%	31.3%
		30	4.0	65.2%	25.7%	39.5%	23.0%	1.3%	0.0%	10.5%
	水泳教室・スポーツ教室・ トレーニング室について 平均	1	3.9	54.5%	21.5%	33.0%	27.6%	3.3%	0.6%	14.0%
		30	3.9	64.2%	22.2%	42.0%	27.4%	3.3%	0.1%	5.0%

総括

屋内体育施設全体の結果として、ほとんどの項目で満足度指標が昨年度とほぼ同数で推移しています。接遇面における調査結果では、80%以上の方に満足いただけている結果となり、「接遇研修の実施」、「いただいたご意見への対応」に評価をいただけたと考えております。

しかし、施設の状態・設備の項目において満足度が大きく低下しております。築30年以上となる施設が多く、設備面で快適さを向上させることは困難ですが、現在の機能を維持することに力を注ぎ、使用にあたりご迷惑をかけることが無いよう、取り組むことが必要と感じております。施設の状態・設備と同様に、設置している機器に対しての要望、ご意見の記載もあることから、限られた各施設のスペースを今後有効活用し、いただいたご意見を反映できるよう順次入れ替えや利用方法などの見直しを検討する時期に来ていると思われます。情報発信の面も含め利用しやすい施設づくりに取り組み満足度の向上につながるよう取り組んでまいります。

R1 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	1	4.3		87.0%	42.5%	44.5%	11.5%	0.0%	0.0%	1.5%
			30	4.4		90.0%	45.0%	45.0%	9.5%	0.0%	0.0%	0.5%
	職員の接客態度	1	4.3		86.0%	42.5%	43.5%	12.0%	0.5%	0.0%	1.5%	
		30	4.4		90.5%	50.5%	40.0%	8.5%	0.5%	0.0%	0.5%	
	問い合わせへの対応	1	4.2		81.0%	39.5%	41.5%	15.5%	0.5%	0.0%	3.0%	
		30	4.3		85.0%	42.5%	42.5%	13.0%	0.5%	0.0%	1.5%	
接遇について 平均			1	4.3		84.7%	41.5%	43.2%	13.0%	0.3%	0.0%	2.0%
			30	4.4		88.5%	46.0%	42.5%	10.3%	0.3%	0.0%	0.8%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	3.7		60.0%	19.5%	40.5%	30.0%	7.0%	1.0%	2.0%
			30	3.8		67.5%	21.5%	46.0%	25.0%	7.0%	0.0%	0.5%
	施設の状態・設備	1	3.5		49.5%	16.0%	33.5%	32.0%	14.5%	2.5%	1.5%	
		30	3.6		59.0%	16.5%	42.5%	28.5%	9.0%	1.5%	2.0%	
施設について 平均			1	3.6		54.8%	17.8%	37.0%	31.0%	10.8%	1.8%	1.8%
			30	3.7		63.3%	19.0%	44.3%	26.8%	8.0%	0.8%	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	1	3.9		72.5%	22.0%	50.5%	22.0%	2.5%	0.0%	3.0%
			30	3.9		72.0%	21.5%	50.5%	23.5%	1.5%	0.0%	3.0%
	使用料金について	1	3.8		64.5%	23.5%	41.0%	28.0%	5.5%	0.0%	2.0%	
		30	3.9		67.0%	28.5%	38.5%	27.0%	4.0%	0.0%	2.0%	
	利用施設における情報発信について	1	3.6		47.0%	13.5%	33.5%	44.0%	2.5%	0.0%	6.5%	
		30	3.8		55.0%	15.0%	40.0%	34.0%	1.5%	0.0%	9.5%	
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.8		61.4%	19.7%	41.7%	31.3%	3.5%	0.0%	3.8%
			30	3.9		64.7%	21.7%	43.0%	28.2%	2.3%	0.0%	4.8%
※①②③ 全設問平均			1	3.9		68.5%	27.4%	41.1%	24.4%	4.1%	0.4%	2.6%
			30	4.0		73.2%	30.1%	43.1%	21.1%	3.0%	0.2%	2.4%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
水泳教室について	④	水泳教室の申込方法 （水泳教室利用者の回答）	1	4.0	65.0%	29.9%	35.1%	23.4%	5.2%	0.0%	6.5%	
			30	3.7	56.2%	18.0%	38.2%	33.7%	6.7%	0.0%	3.4%	
		水泳教室の内容充実度 （水泳教室利用者の回答）	1	4.1	74.1%	29.9%	44.2%	18.2%	1.3%	0.0%	6.5%	
			30	4.1	75.2%	30.3%	44.9%	21.3%	0.0%	0.0%	3.4%	
		水泳教室の種目充実度 （水泳教室利用者の回答）	1	4.0	66.3%	24.7%	41.6%	27.3%	0.0%	0.0%	6.5%	
			30	4.0	71.9%	27.0%	44.9%	22.5%	0.0%	0.0%	5.6%	
	水泳教室について 平均		1	4.0	68.5%	28.2%	40.3%	23.0%	2.2%	0.0%	6.5%	
			30	3.9	67.8%	25.1%	42.7%	25.8%	2.2%	0.0%	4.1%	

総括

温水プール2館の結果は、満足度指標がほとんどの項目において昨年度を上回ることが出来ず、特に「施設について」の設問において大幅な低下が見られました。両プールとも更衣室の清掃状況についてご意見の記載があることから、いただいた内容について改善を図ることが出来るよう努めてまいります。

一方で、水泳教室の申込方法については、昨年度より満足度指標が向上していましたが、より手軽に便利に教室への参加が可能となるよう改善の余地があることから、引き続き検討を進め、利用される方の満足度の向上に努めてまいります。

R1 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	1	4.2	80.0%	34.0%	46.0%	17.0%	0.0%	0.0%	3.0%
			30	4.3	89.0%	43.0%	46.0%	10.0%	0.0%	0.0%	1.0%
		職員の接客態度	1	4.2	80.0%	35.0%	45.0%	16.0%	1.0%	0.0%	3.0%
			30	4.4	89.0%	48.0%	41.0%	10.0%	0.0%	0.0%	1.0%
		問い合わせへの対応	1	4.1	72.0%	34.0%	38.0%	23.0%	1.0%	0.0%	4.0%
			30	4.3	83.0%	41.0%	42.0%	16.0%	0.0%	0.0%	1.0%
接遇について 平均			1	4.2	77.3%	34.3%	43.0%	18.7%	0.7%	0.0%	3.3%
			30	4.3	87.0%	44.0%	43.0%	12.0%	0.0%	0.0%	1.0%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	3.5	46.0%	9.0%	37.0%	42.0%	7.0%	2.0%	3.0%
			30	3.7	59.0%	17.0%	42.0%	31.0%	10.0%	0.0%	0.0%
		施設の状態・設備	1	3.0	28.0%	6.0%	22.0%	42.0%	22.0%	5.0%	3.0%
			30	3.4	47.0%	13.0%	34.0%	36.0%	14.0%	2.0%	1.0%
施設について 平均			1	3.3	37.0%	7.5%	29.5%	42.0%	14.5%	3.5%	3.0%
			30	3.6	53.0%	15.0%	38.0%	33.5%	12.0%	1.0%	0.5%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	3.9	71.0%	15.0%	56.0%	19.0%	4.0%	0.0%	6.0%
			30	3.9	68.0%	20.0%	48.0%	27.0%	1.0%	0.0%	4.0%
		使用料金について	1	3.8	60.0%	23.0%	37.0%	30.0%	6.0%	0.0%	4.0%
			30	3.8	62.0%	26.0%	36.0%	31.0%	5.0%	0.0%	2.0%
		利用施設における情報発信について	1	3.5	41.0%	9.0%	32.0%	48.0%	3.0%	0.0%	8.0%
			30	3.7	53.0%	11.0%	42.0%	35.0%	2.0%	0.0%	10.0%
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.7	57.4%	15.7%	41.7%	32.3%	4.3%	0.0%	6.0%
			30	3.8	61.0%	19.0%	42.0%	31.0%	2.7%	0.0%	5.3%
※①②③ 全設問平均			1	3.8	59.7%	20.6%	39.1%	29.6%	5.5%	0.9%	4.3%
			30	3.9	68.8%	27.4%	41.4%	24.5%	4.0%	0.3%	2.5%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
水泳教室について	④	水泳教室の申込方法 （水泳教室利用者の回答）	1	3.8	55.6%	30.6%	25.0%	33.3%	8.3%	0.0%	2.8%	
			30	3.6	50.0%	15.0%	35.0%	42.5%	5.0%	0.0%	2.5%	
		水泳教室の内容充実度 （水泳教室利用者の回答）	1	4.0	72.2%	22.2%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2.8%	
			30	4.1	72.5%	32.5%	40.0%	25.0%	0.0%	0.0%	2.5%	
		水泳教室の種目充実度 （水泳教室利用者の回答）	1	3.9	61.1%	22.2%	38.9%	36.1%	0.0%	0.0%	2.8%	
			30	4.1	72.5%	30.0%	42.5%	22.5%	0.0%	0.0%	5.0%	
水泳教室について 平均			1	3.9	63.0%	25.0%	38.0%	31.5%	2.8%	0.0%	2.8%	
			30	3.9	65.0%	25.8%	39.2%	30.0%	1.7%	0.0%	3.3%	

総括

＜アンケート全体について＞

アンケート全体の結果として、満足度指標が9.1%減少しました。ほぼ全ての項目において減少しています。快適にご利用いただける様、定期的な修繕を行います。

＜接遇について＞

接遇については、満足度指標が9.7%減少しました。接遇研修に力を入れて、改善に努めます。

＜施設について＞

施設については、満足度指標が16%減少しました。施設の老朽化が進んでおりますが、修繕・清掃方法の見直しを図ります。

＜利便性・使いやすさについて＞

情報発信についてが12%減少しました。緊急の報告や実施事業はHPで発信してまいります。

＜水泳教室について＞

水泳教室については、満足度指標が2%減少しました。特に水泳教室の種目充実度が11.4%減少しているため、ニーズ調査を行い種目の充実にも努めます。

R1 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	①	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.5	94.0%	51.0%	43.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
			30	4.4	91.0%	47.0%	44.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		職員の接客態度	1	4.4	92.0%	50.0%	42.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
			30	4.4	92.0%	53.0%	39.0%	7.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
		問い合わせへの対応	1	4.4	90.0%	45.0%	45.0%	8.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
			30	4.3	87.0%	44.0%	43.0%	10.0%	1.0%	0.0%	2.0%	
接遇について 平均			1	4.4	92.0%	48.7%	43.3%	7.3%	0.0%	0.0%	0.7%	
			30	4.4	90.0%	48.0%	42.0%	8.7%	0.7%	0.0%	0.7%	
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.0	74.0%	30.0%	44.0%	18.0%	7.0%	0.0%	1.0%	
			30	4.0	76.0%	26.0%	50.0%	19.0%	4.0%	0.0%	1.0%	
		施設の状態・設備	1	3.9	71.0%	26.0%	45.0%	22.0%	7.0%	0.0%	0.0%	
			30	3.9	71.0%	20.0%	51.0%	21.0%	4.0%	1.0%	3.0%	
施設について 平均			1	4.0	72.5%	28.0%	44.5%	20.0%	7.0%	0.0%	0.5%	
			30	4.0	73.5%	23.0%	50.5%	20.0%	4.0%	0.5%	2.0%	
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	4.0	74.0%	29.0%	45.0%	25.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
			30	4.0	76.0%	23.0%	53.0%	20.0%	2.0%	0.0%	2.0%	
		使用料金について	1	3.9	69.0%	24.0%	45.0%	26.0%	5.0%	0.0%	0.0%	
			30	4.0	72.0%	31.0%	41.0%	23.0%	3.0%	0.0%	2.0%	
		利用施設における情報発信について	1	3.7	53.0%	18.0%	35.0%	40.0%	2.0%	0.0%	5.0%	
			30	3.8	57.0%	19.0%	38.0%	33.0%	1.0%	0.0%	9.0%	
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.9	65.4%	23.7%	41.7%	30.3%	2.7%	0.0%	1.7%	
			30	3.9	68.3%	24.3%	44.0%	25.3%	2.0%	0.0%	4.3%	
※①②③ 全設問平均			1	4.1	77.1%	34.1%	43.0%	19.1%	2.8%	0.0%	1.0%	
			30	4.1	77.8%	32.9%	44.9%	17.8%	2.0%	0.1%	2.4%	

※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 豊島温水プール

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
水泳教室について	④ 水泳教室の申込方法 （水泳教室利用者の回答）	1	4.1	73.2%	29.3%	43.9%	14.6%	2.4%	0.0%	9.8%
		30	3.8	61.2%	20.4%	40.8%	26.5%	8.2%	0.0%	4.1%
	水泳教室の内容充実度 （水泳教室利用者の回答）	1	4.2	75.6%	36.6%	39.0%	12.2%	2.4%	0.0%	9.8%
		30	4.1	77.6%	28.6%	49.0%	18.4%	0.0%	0.0%	4.1%
	水泳教室の種目充実度 （水泳教室利用者の回答）	1	4.1	70.7%	26.8%	43.9%	19.5%	0.0%	0.0%	9.8%
		30	4.0	71.4%	24.5%	46.9%	22.4%	0.0%	0.0%	6.1%
水泳教室について 平均		1	4.1	73.2%	30.9%	42.3%	15.4%	1.6%	0.0%	9.8%
		30	4.0	70.1%	24.5%	45.6%	22.4%	2.7%	0.0%	4.8%

総括

＜アンケート全体について＞

アンケート全体の結果として、昨年同様、満足度指標77%となりました。

＜接遇について＞

接遇については、「言葉遣い・身だしなみ」「問い合わせへの対応」について、満足度指標がそれぞれ3%向上しました。毎年接遇研修を行い、日常的に利用者に対して誠意ある接し方を心掛けたことが要因だと考えられます。

＜施設について＞

施設については「やや不満」と答えられた方が3%増加しました。昨年の同時期と比較して水質が悪化しており、「水質をきれいに保ってほしい」という意見をいただいた事が不満に思われた原因の一つだと考えられます。現在は水質確認や清掃において日々の調整を行い、水質は安定しています。

＜利便性・使いやすさについて＞

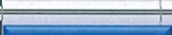
利便性・使いやすさについては、満足度指標が2.9%減少しました。館内掲示物やホームページなど、情報発信についてのご意見があわせて3件ありましたので改善できるように検討します。

R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.3	85.6%	46.8%	38.8%	14.0%	0.2%	0.0%	0.2%	
			30	4.3	85.1%	44.8%	40.3%	14.7%	0.0%	0.0%	0.2%	
		職員の接客態度	1	4.3	85.7%	48.2%	37.5%	13.7%	0.3%	0.0%	0.3%	
			30	4.3	84.6%	43.8%	40.8%	14.8%	0.0%	0.0%	0.5%	
		問い合わせへの対応	1	4.2	79.9%	42.7%	37.2%	17.2%	0.5%	0.3%	2.2%	
			30	4.2	80.0%	41.0%	39.0%	17.0%	0.5%	0.0%	2.5%	
接遇について 平均			1	4.3	83.7%	45.9%	37.8%	14.9%	0.3%	0.1%	0.9%	
			30	4.3	83.3%	43.2%	40.1%	15.5%	0.2%	0.0%	1.1%	
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.1	78.8%	35.5%	43.3%	20.0%	1.0%	0.0%	0.2%	
			30	4.1	81.5%	33.2%	48.3%	15.8%	2.3%	0.2%	0.2%	
		施設の状態・設備	1	3.8	63.5%	26.8%	36.7%	25.8%	8.0%	2.2%	0.5%	
			30	3.9	69.5%	27.7%	41.8%	20.7%	7.5%	1.7%	0.7%	
施設について 平均			1	4.0	71.2%	31.2%	40.0%	22.9%	4.5%	1.1%	0.3%	
			30	4.0	75.5%	30.4%	45.1%	18.3%	4.9%	0.9%	0.4%	
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	4.0	69.2%	28.7%	40.5%	26.8%	1.5%	0.2%	2.3%	
			30	3.9	67.8%	23.0%	44.8%	28.3%	2.2%	0.2%	1.5%	
		使用料金について	1	3.8	64.6%	28.3%	36.3%	25.7%	5.5%	2.3%	1.8%	
			30	3.8	63.7%	24.5%	39.2%	27.5%	6.2%	1.0%	1.7%	
		利用施設における情報発信について	1	3.8	56.1%	20.3%	35.8%	36.3%	1.8%	0.0%	5.7%	
			30	3.7	53.6%	15.8%	37.8%	40.7%	1.8%	0.2%	3.7%	
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.9	63.4%	25.8%	37.6%	29.6%	2.9%	0.8%	3.3%	
			30	3.8	61.7%	21.1%	40.6%	32.2%	3.4%	0.4%	2.3%	
※①②③ 全設問平均			1	4.0	73.0%	34.7%	38.3%	22.4%	2.4%	0.6%	1.6%	
			30	4.0	73.2%	31.7%	41.5%	22.4%	2.6%	0.4%	1.4%	

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
④ スポーツ教室・トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 (スポーツ教室利用者の回答)	1	3.6	 54.5%	16.7%	37.8%	36.4%	6.7%	1.9%	0.5%
		30	3.7	 57.8%	18.1%	39.7%	34.5%	6.5%	0.9%	0.4%
	スポーツ教室の内容充実度 (スポーツ教室利用者の回答)	1	3.9	 67.0%	26.3%	40.7%	27.8%	3.3%	0.5%	1.4%
		30	3.9	 74.6%	22.4%	52.2%	22.8%	2.6%	0.0%	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)	1	3.8	 60.8%	22.0%	38.8%	34.4%	2.9%	0.0%	1.9%
		30	3.8	 64.7%	19.0%	45.7%	28.4%	6.0%	0.0%	0.9%
	トレーニング室の内容充実度 (個人使用利用者の回答)	1	3.8	 41.1%	17.7%	23.4%	23.4%	3.6%	1.0%	30.7%
		30	3.8	 57.2%	21.7%	35.5%	30.3%	2.6%	0.0%	9.9%
	トレーニング室の満足度 (個人使用利用者の回答)	1	3.9	 42.7%	19.3%	23.4%	24.0%	1.6%	0.5%	31.3%
		30	4.0	 65.2%	25.7%	39.5%	23.0%	1.3%	0.0%	10.5%
	スポーツ教室・ トレーニング室について 平均	1	3.8	 53.2%	20.4%	32.8%	29.2%	3.6%	0.8%	13.2%
		30	3.9	 63.9%	21.4%	42.5%	27.8%	3.8%	0.2%	4.3%

総括

体育館等の結果は、接遇についての満足度指標が昨年度同様約8割の評価をいただきました。これは研修等を定期的に行い、利用者ファーストの考え方が浸透、実行、定着してきた結果だと考えています。

しかし、施設の状況・設備等については、施設の老朽化が進んでいる現状ではありますが、計画的に補修や買い替えをしながら、使い心地のよい施設にしていきます。

施設利用における情報発信については、少し向上しましたが、満足度指標が6割になっていないことから、利用者が望む情報手段を見極めながら、より効果的な発信ができるように、取組みを進めてまいります。

R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.3	85.0%	46.0%	39.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		30	4.2	79.0%	36.0%	43.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	① 職員の接客態度	1	4.3	86.0%	48.0%	38.0%	13.0%	1.0%	0.0%	0.0%
		30	4.1	76.0%	33.0%	43.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	問い合わせへの対応	1	4.3	82.0%	45.0%	37.0%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		30	4.1	74.0%	32.0%	42.0%	24.0%	1.0%	0.0%	1.0%
接遇について 平均		1	4.3	84.3%	46.3%	38.0%	15.3%	0.3%	0.0%	0.0%
		30	4.1	76.4%	33.7%	42.7%	23.0%	0.3%	0.0%	0.3%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	1	4.1	83.0%	27.0%	56.0%	16.0%	1.0%	0.0%	0.0%
		30	3.9	70.0%	27.0%	43.0%	23.0%	6.0%	1.0%	0.0%
	施設の状態・設備	1	3.5	55.0%	17.0%	38.0%	25.0%	16.0%	4.0%	0.0%
		30	3.4	55.0%	18.0%	37.0%	21.0%	17.0%	7.0%	0.0%
施設について 平均		1	3.8	69.0%	22.0%	47.0%	20.5%	8.5%	2.0%	0.0%
		30	3.7	62.5%	22.5%	40.0%	22.0%	11.5%	4.0%	0.0%
利便性・使いやすさについて	開館時間・閉館時間・休館日	1	4.0	73.0%	28.0%	45.0%	22.0%	1.0%	0.0%	4.0%
		30	3.8	64.0%	15.0%	49.0%	35.0%	1.0%	0.0%	0.0%
	③ 使用料金について	1	3.8	65.0%	27.0%	38.0%	23.0%	8.0%	3.0%	1.0%
		30	3.6	53.0%	18.0%	35.0%	33.0%	12.0%	2.0%	0.0%
	利用施設における情報発信について	1	3.7	55.0%	13.0%	42.0%	36.0%	2.0%	0.0%	7.0%
		30	3.6	48.0%	11.0%	37.0%	48.0%	1.0%	0.0%	3.0%
※利便性・使いやすさについて 平均		1	3.8	64.4%	22.7%	41.7%	27.0%	3.7%	1.0%	4.0%
		30	3.7	55.0%	14.7%	40.3%	38.7%	4.7%	0.7%	1.0%
※①②③ 全設問平均		1	4.0	73.0%	31.4%	41.6%	21.0%	3.6%	0.9%	1.5%
		30	3.8	64.9%	23.8%	41.1%	28.6%	4.8%	1.3%	0.5%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
④ スポーツ教室・トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	1	3.8	71.0%	18.4%	52.6%	26.3%	0.0%	2.6%	0.0%
		30	3.9	69.0%	27.6%	41.4%	24.1%	3.4%	3.4%	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）	1	4.0	63.1%	34.2%	28.9%	31.6%	2.6%	0.0%	2.6%
		30	4.1	79.3%	31.0%	48.3%	17.2%	3.4%	0.0%	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）	1	3.9	60.5%	31.6%	28.9%	36.8%	0.0%	0.0%	2.6%
		30	4.0	79.3%	20.7%	58.6%	17.2%	3.4%	0.0%	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）	1								
		30								
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	1								
		30								
スポーツ教室・トレーニング室について 平均		1	3.9	64.9%	28.1%	36.8%	31.6%	0.9%	0.9%	1.7%
		30	4.0	75.8%	26.4%	49.4%	19.5%	3.4%	1.1%	0.0%

総括

＜アンケート全体について＞

アンケート全体の結果として、接客については7.9%、施設については6.9%、利便性・使いやすさについては約9.4%、満足度指標が向上し、昨年度よりも大変良い評価をしていただきましたが、暑さについてのご意見は、引き続き沢山いただきました。扇風機の増設など、できる範囲の熱中症対策を続け、少しでも運動しやすい環境づくりに努めてまいります。

＜接客について＞

職員の接客態度については、満足度指標が約10%向上しました。券売機の設置場所を事務所横に移動させたことにより、ご案内が必要な方に早く気づくことができるようになりました。また、両替の対応などもスムーズになり、結果として混雑時の接客に余裕が生まれたように思います。

＜施設について＞

施設の清掃状況・清潔感については、満足度指標が13%向上しました。昨年度はトイレの臭いについてのご意見を複数いただきましたので、清掃の頻度を増やすなど清潔に努めたこと、換気ファンの修繕を行ったことによりご意見が減少しました。

＜利便性・使いやすさについて＞

施設における情報発信の満足度指標の向上は、数多くあるポスター類のうち、重要なお知らせや、事業のポスターなどに特化して掲示するパネルの設置をするなどの工夫をしたことを評価していただけたのではないかと思います。

＜スポーツ教室について＞

一方、スポーツ教室の内容充実度、種目充実度については、満足度指標が下がり、普通の方の割合が10%以上高くなりました。指導員と要因の分析をし改善に努めます。また、施設の空き状況を考慮し、新規教室の実施について検討をしてまいります。

R1 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	①	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.3	87.0%	46.0%	41.0%	12.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			30	4.4	86.0%	49.0%	37.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		職員の接客態度	1	4.3	86.0%	45.0%	41.0%	13.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			30	4.4	87.0%	49.0%	38.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		問い合わせへの対応	1	4.1	76.0%	34.0%	42.0%	22.0%	0.0%	0.0%	2.0%
			30	4.3	80.0%	44.0%	36.0%	15.0%	2.0%	0.0%	3.0%
接遇について 平均			1	4.2	83.0%	41.7%	41.3%	15.7%	0.0%	0.0%	1.3%
			30	4.4	84.3%	47.3%	37.0%	14.0%	0.7%	0.0%	1.0%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.2	82.0%	40.0%	42.0%	17.0%	1.0%	0.0%	0.0%
			30	4.2	86.0%	39.0%	47.0%	13.0%	1.0%	0.0%	0.0%
		施設の状態・設備	1	4.1	73.0%	35.0%	38.0%	23.0%	2.0%	1.0%	1.0%
			30	4.2	84.0%	39.0%	45.0%	14.0%	2.0%	0.0%	0.0%
施設について 平均			1	4.2	77.5%	37.5%	40.0%	20.0%	1.5%	0.5%	0.5%
			30	4.2	85.0%	39.0%	46.0%	13.5%	1.5%	0.0%	0.0%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	4.0	67.0%	30.0%	37.0%	26.0%	2.0%	1.0%	4.0%
			30	3.9	65.0%	28.0%	37.0%	25.0%	6.0%	1.0%	3.0%
		使用料金について	1	3.9	62.0%	32.0%	30.0%	31.0%	4.0%	2.0%	1.0%
			30	3.7	59.0%	20.0%	39.0%	32.0%	7.0%	1.0%	1.0%
		利用施設における情報発信について	1	3.9	59.0%	22.0%	37.0%	34.0%	0.0%	0.0%	7.0%
			30	3.6	49.0%	14.0%	35.0%	45.0%	3.0%	0.0%	3.0%
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.9	62.7%	28.0%	34.7%	30.3%	2.0%	1.0%	4.0%
			30	3.7	57.7%	20.7%	37.0%	34.0%	5.3%	0.7%	2.3%
※①②③ 全設問平均			1	4.1	74.0%	35.5%	38.5%	22.3%	1.1%	0.5%	2.1%
			30	4.1	74.6%	35.3%	39.3%	21.4%	2.6%	0.3%	1.3%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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	
スポーツ教室・トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	1	3.6	57.4%	16.7%	40.7%	31.5%	7.4%	1.9%	1.9%	
		30	3.6	47.9%	12.5%	35.4%	45.8%	4.2%	0.0%	2.1%	
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	1	4.0	77.8%	22.2%	55.6%	16.7%	0.0%	1.9%	3.7%	
		30	3.8	64.6%	20.8%	43.8%	31.3%	4.2%	0.0%	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）	1	3.9	66.7%	20.4%	46.3%	25.9%	3.7%	0.0%	3.7%	
		30	3.6	52.1%	14.6%	37.5%	39.6%	8.3%	0.0%	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）	1	3.9	40.0%	22.2%	17.8%	22.2%	0.0%	2.2%	35.6%	
		30	4.0	72.3%	23.4%	48.9%	27.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	1	4.0	44.4%	22.2%	22.2%	20.0%	2.2%	0.0%	33.3%	
		30	4.1	78.7%	29.8%	48.9%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
	スポーツ教室・ トレーニング室について 平均		1	3.9	57.2%	20.7%	36.5%	23.3%	2.7%	1.2%	15.6%
			30	3.8	63.1%	20.2%	42.9%	33.1%	3.3%	0.0%	0.4%

総括

＜アンケート全体について＞

・アンケート全体の結果として、昨年度とほぼ同様の満足度指標でありましたが、今年は受付時期にアンケートを実施したため、教室初参加の方が多く、無回答の割合が高くなりました。次年度は、調査日等を再検討しアンケート調査を実施したいと思います。

＜接遇について＞

・接遇については、「とても満足」が、5%程度減少しているので、職員に対して再度「問い合わせ」、「接客態度」のスキル向上を図ります。

＜施設について＞

・施設については、空調稼働時にバドミントン競技者より、風向・風量の調整要望が強くあり、満足度指標が7.5%減少したと考えます。引き続きバドミントンの利用者とコミュニケーションを取り、適切なアリーナの温度管理に努めます。

＜利便性・使いやすさについて＞

・利便性・使いやすさについては、満足度指標が5%増加しましたが、これはアンケート抽出対象者の年度差異と考えます。

R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.3	86.0%	45.0%	41.0%	13.0%	1.0%	0.0%	0.0%
			30	4.2	82.0%	41.0%	41.0%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	職員の接客態度	1	4.3	88.0%	47.0%	41.0%	11.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
		30	4.2	81.0%	40.0%	41.0%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
	問い合わせへの対応	1	4.2	82.0%	42.0%	40.0%	16.0%	1.0%	0.0%	1.0%	
		30	4.2	79.0%	39.0%	40.0%	19.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
接遇について 平均			1	4.3	85.4%	44.7%	40.7%	13.3%	1.0%	0.0%	0.3%
			30	4.2	80.7%	40.0%	40.7%	18.3%	0.0%	0.0%	1.0%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.2	76.0%	39.0%	37.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			30	4.2	84.0%	33.0%	51.0%	14.0%	2.0%	0.0%	0.0%
	施設の状態・設備	1	3.4	47.0%	20.0%	27.0%	29.0%	18.0%	6.0%	0.0%	
		30	3.7	59.0%	26.0%	33.0%	24.0%	14.0%	2.0%	1.0%	
施設について 平均			1	3.8	61.5%	29.5%	32.0%	26.5%	9.0%	3.0%	0.0%
			30	4.0	71.5%	29.5%	42.0%	19.0%	8.0%	1.0%	0.5%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	3.8	56.0%	24.0%	32.0%	42.0%	2.0%	0.0%	0.0%
			30	3.9	63.0%	26.0%	37.0%	34.0%	1.0%	0.0%	2.0%
	使用料金について	1	4.0	73.0%	33.0%	40.0%	23.0%	3.0%	0.0%	1.0%	
		30	4.0	67.0%	33.0%	34.0%	26.0%	4.0%	0.0%	3.0%	
	利用施設における情報発信について	1	3.8	56.0%	24.0%	32.0%	43.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
		30	3.8	56.0%	20.0%	36.0%	39.0%	2.0%	0.0%	3.0%	
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.9	61.7%	27.0%	34.7%	36.0%	1.7%	0.0%	0.7%
			30	3.9	62.0%	26.3%	35.7%	33.0%	2.3%	0.0%	2.7%
※①②③ 全設問平均			1	4.0	70.6%	34.3%	36.3%	25.1%	3.3%	0.8%	0.4%
			30	4.0	71.4%	32.3%	39.1%	24.0%	2.9%	0.3%	1.5%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
④ スポーツ教室・トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	1	3.7	57.5%	22.5%	35.0%	35.0%	7.5%	0.0%	0.0%
		30	3.7	60.8%	19.6%	41.2%	29.4%	9.8%	0.0%	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）	1	4.0	70.0%	37.5%	32.5%	25.0%	5.0%	0.0%	0.0%
		30	4.0	74.5%	23.5%	51.0%	23.5%	2.0%	0.0%	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）	1	4.0	67.5%	30.0%	37.5%	32.5%	0.0%	0.0%	0.0%
		30	4.0	72.6%	27.5%	45.1%	25.5%	2.0%	0.0%	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）	1								
		30								
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	1								
		30								
スポーツ教室・トレーニング室について 平均		1	3.9	63.3%	28.5%	34.8%	33.4%	2.9%	0.0%	0.3%
		30	3.9	65.6%	24.9%	40.7%	29.6%	3.5%	0.0%	1.3%

総括

＜アンケート全体について＞

・アンケート全体の結果として、満足度指標の割合が昨年度同様71%を維持することができました。

＜接遇について＞

・接遇については、満足度指標が4.7%向上しました。全項目において昨年度よりも向上しておりますが、中でも接客態度が7%向上しました。これは、日常的に利用者に対して誠意ある接し方を心掛けたことが要因だと考えられます。

＜施設について＞

・施設については、満足度指標が10%減少しました。満足度指数が減少した要因として、第一競技場の空調設備への不満・要望が増えたことによるものと思われます。アンケートを実施した時期が、真夏並みの暑さの9月上旬であったためかなりの割合でクーラー設置の要望が出てきており、後半はその要望は減少するという傾向が見られました。

＜利便性・使いやすさについて＞

・利便性・使いやすさについては、昨年度とほぼ同数の指数となっています。「普通」と感じている利用者数が3%増加したため、不満度にも満足度にも反映しなかったものと考えます。

＜スポーツ教室について＞

・スポーツ教室については、満足度指標が2.3%減少しています。内容の充実において、やや不満と感じている利用者数が3%増加したためだと思われます。教室内容において、長期間参加している利用者にとってはややマンネリ感も発生するため、指導員と情報交換を行いながら創意工夫を行い、内容の充実に努めていきます。

R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.2	79.0%	45.0%	34.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
			30	4.4	87.0%	50.0%	37.0%	12.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
	職員の接客態度	1	4.3	81.0%	47.0%	34.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
		30	4.4	87.0%	49.0%	38.0%	11.0%	0.0%	0.0%	2.0%		
	問い合わせへの対応	1	4.2	74.0%	44.0%	30.0%	23.0%	1.0%	1.0%	1.0%		
		30	4.4	84.0%	47.0%	37.0%	12.0%	0.0%	0.0%	4.0%		
接遇について 平均			1	4.2	78.0%	45.3%	32.7%	21.0%	0.3%	0.3%	0.3%	
			30	4.4	86.0%	48.7%	37.3%	11.7%	0.0%	0.0%	2.3%	
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.1	69.0%	38.0%	31.0%	27.0%	3.0%	0.0%	1.0%	
			30	4.1	82.0%	29.0%	53.0%	16.0%	1.0%	0.0%	1.0%	
	施設の状態・設備	1	3.8	55.0%	28.0%	27.0%	38.0%	6.0%	0.0%	1.0%		
		30	3.9	70.0%	24.0%	46.0%	24.0%	4.0%	0.0%	2.0%		
施設について 平均			1	4.0	62.0%	33.0%	29.0%	32.5%	4.5%	0.0%	1.0%	
			30	4.0	76.0%	26.5%	49.5%	20.0%	2.5%	0.0%	1.5%	
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	3.9	61.0%	27.0%	34.0%	34.0%	2.0%	0.0%	3.0%	
			30	3.9	71.0%	22.0%	49.0%	28.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
	使用料金について	1	3.6	50.0%	23.0%	27.0%	37.0%	8.0%	3.0%	2.0%		
		30	3.8	66.0%	23.0%	43.0%	26.0%	6.0%	0.0%	2.0%		
	利用施設における情報発信について	1	3.7	46.0%	20.0%	26.0%	47.0%	2.0%	0.0%	5.0%		
		30	3.7	56.0%	16.0%	40.0%	42.0%	2.0%	0.0%	0.0%		
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.7	52.3%	23.3%	29.0%	39.3%	4.0%	1.0%	3.3%	
			30	3.8	64.3%	20.3%	44.0%	32.0%	3.0%	0.0%	0.7%	
※①②③ 全設問平均			1	4.0	64.4%	34.0%	30.4%	30.8%	2.8%	0.5%	1.6%	
			30	4.1	75.4%	32.5%	42.9%	21.4%	1.8%	0.0%	1.5%	

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
④ スポーツ教室・トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	1	3.5	41.0%	12.8%	28.2%	53.8%	2.6%	2.6%	0.0%
		30	3.7	55.5%	19.0%	36.5%	41.3%	3.2%	0.0%	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）	1	3.6	53.8%	12.8%	41.0%	41.0%	5.1%	0.0%	0.0%
		30	3.9	73.0%	15.9%	57.1%	23.8%	3.2%	0.0%	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）	1	3.5	46.2%	7.7%	38.5%	43.6%	7.7%	0.0%	2.6%
		30	3.7	60.3%	14.3%	46.0%	28.6%	7.9%	0.0%	3.2%
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	1	3.6	25.6%	11.6%	14.0%	20.9%	7.0%	0.0%	46.5%
		30	3.9	52.1%	21.7%	30.4%	34.8%	0.0%	0.0%	13.0%
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	1	3.7	27.9%	11.6%	16.3%	20.9%	4.7%	0.0%	46.5%
		30	4.0	60.9%	26.1%	34.8%	26.1%	0.0%	0.0%	13.0%
スポーツ教室・ トレーニング室について 平均		1	3.6	38.9%	11.3%	27.6%	36.0%	5.4%	0.5%	19.1%
		30	3.8	60.4%	19.4%	41.0%	30.9%	2.9%	0.0%	5.9%

総括

＜アンケート全体について＞

アンケート全体の結果として、満足度指標の割合昨年度に比べ11%減少しました。反対に「やや不満と大いに不満」と答えられた方は1.5%の増加しました。自由記入欄に第1競技場の空調・トレーニングルームのマシンについて・駐車場の料金についてのご意見が多く、このことが影響していると思います。

＜接遇について＞

接遇については、満足度指標が8%減少しました。電話の問い合わせについてご意見をいただいたので改善に努めます。

＜施設について＞

施設については、空調・更衣室の清掃状況についてご意見をいただき、満足度指標が14%減少しました。更衣室の清掃状況については清掃スタッフと情報共有を行い入念に清掃していきます。空調については館内のエアコンを常時入れてクールダウンできる環境に最大限努めました。対応できる対策に限界があります。

＜利便性・使いやすさについて＞

施設の使用料金と駐車場の料金についてご意見をいただいていた、利便性・使いやすさについては、満足度指標が12%減少しました。

＜スポーツ教室について＞

トレーニングルームの内容の充実・教室の申し込み方法と種目数については、満足度指標が21.5%減少しました。トレーニングルームについては部屋の大きさを考えながら、また教室の申し込み方法については他施設の状況を見ながら、実施種目数についてはイベントでニーズを調査しながら検討を進めてまいります。

R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.3	87.0%	45.0%	42.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		30	4.3	87.0%	41.0%	46.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	① 職員の接客態度	1	4.3	84.0%	47.0%	37.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
		30	4.3	88.0%	40.0%	48.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	問い合わせへの対応	1	4.2	81.0%	39.0%	42.0%	12.0%	1.0%	1.0%	5.0%	
		30	4.2	81.0%	37.0%	44.0%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
接遇について 平均			1	4.3	84.0%	43.7%	40.3%	13.7%	0.3%	0.3%	1.7%
			30	4.3	85.3%	39.3%	46.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.3%
施設について	施設の清掃状況・清潔感	1	4.0	71.0%	28.0%	43.0%	28.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
		30	3.9	73.0%	24.0%	49.0%	23.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
	施設の状態・設備	1	3.8	65.0%	23.0%	42.0%	31.0%	4.0%	0.0%	0.0%	
		30	3.7	62.0%	21.0%	41.0%	30.0%	7.0%	1.0%	0.0%	
施設について 平均			1	3.9	68.0%	25.5%	42.5%	29.5%	2.5%	0.0%	0.0%
			30	3.8	67.5%	22.5%	45.0%	26.5%	5.5%	0.5%	0.0%
利便性・使いやすさについて	開館時間・閉館時間・休館日	1	4.0	72.0%	26.0%	46.0%	24.0%	2.0%	0.0%	2.0%	
		30	3.8	63.0%	17.0%	46.0%	33.0%	3.0%	0.0%	1.0%	
	③ 使用料金について	1	3.7	59.0%	25.0%	34.0%	23.0%	10.0%	3.0%	5.0%	
		30	3.7	59.0%	21.0%	38.0%	29.0%	8.0%	2.0%	2.0%	
	利用施設における情報発信について	1	3.7	55.0%	19.0%	36.0%	33.0%	5.0%	0.0%	7.0%	
		30	3.7	56.0%	12.0%	44.0%	39.0%	2.0%	1.0%	2.0%	
※利便性・使いやすさについて 平均			1	3.8	62.0%	23.3%	38.7%	26.7%	5.7%	1.0%	4.7%
			30	3.7	59.4%	16.7%	42.7%	33.7%	4.3%	1.0%	1.7%
※①②③ 全設問平均			1	4.0	71.8%	31.5%	40.3%	22.5%	2.9%	0.5%	2.4%
			30	4.0	71.1%	26.6%	44.5%	24.6%	3.0%	0.5%	0.8%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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
④ スポーツ教室・トレーニング室について	スポーツ教室の申込方法 (スポーツ教室利用者の回答)	1	3.4	44.8%	13.2%	31.6%	36.8%	15.8%	2.6%	0.0%
		30	3.6	60.9%	14.6%	46.3%	24.4%	12.2%	2.4%	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)	1	3.9	65.8%	26.3%	39.5%	28.9%	5.3%	0.0%	0.0%
		30	4.1	85.3%	26.8%	58.5%	14.6%	0.0%	0.0%	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)	1	3.8	60.6%	21.1%	39.5%	36.8%	2.6%	0.0%	0.0%
		30	3.8	65.8%	19.5%	46.3%	26.8%	7.3%	0.0%	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)	1	3.7	34.0%	10.6%	23.4%	27.7%	0.0%	0.0%	38.3%
		30	3.6	38.9%	8.3%	30.6%	22.2%	5.6%	0.0%	33.3%
	トレーニング室の満足度 (個人使用利用者の回答)	1	3.8	34.1%	12.8%	21.3%	25.5%	0.0%	0.0%	40.4%
		30	3.6	36.1%	8.3%	27.8%	25.0%	5.6%	0.0%	33.3%
	スポーツ教室・トレーニング室について 平均	1	3.7	47.9%	16.8%	31.1%	31.1%	4.7%	0.5%	15.7%
		30	3.7	57.4%	15.5%	41.9%	22.6%	6.1%	0.5%	13.3%

総括

＜アンケート全体について＞

・アンケート全体の結果として、満足度指標の割合が昨年度と同様71%となりました。

＜接遇について＞

・接遇については、満足度指標が1.3%減少しました。

・問合せの対応に対するご意見をいただいているため、接遇研修を行い改善に努めます。

＜施設について＞

・施設については、アンケートでご意見を多くいただいた暑さ対策について、改善に努めた結果、満足度指標が0.5%向上しました。

＜利便性・使いやすさについて＞

・利便性・使いやすさについては、満足度指標が2.6%向上しました。

満足度指標が向上した要因として、開館前にお待ちいただいている方々にお声がけを行い、閉館の際にも館内放送だけでなく直接お声がけをし休館日についてはお知らせを掲示するなど周知を多くすることで施設を利用される方の理解が得られたものだと思います。

R1 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	職員の言葉遣い・身だしなみ	1	4.4	90.0%	54.0%	36.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			30	4.4	90.0%	52.0%	38.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		職員の接客態度	1	4.5	89.0%	55.0%	34.0%	10.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			30	4.4	89.0%	52.0%	37.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		問い合わせへの対応	1	4.4	84.0%	52.0%	32.0%	12.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			30	4.3	82.0%	47.0%	35.0%	14.0%	0.0%	0.0%	4.0%
接遇について 平均			1	4.4	87.7%	53.7%	34.0%	10.7%	0.0%	0.0%	1.7%
			30	4.4	87.0%	50.3%	36.7%	11.7%	0.0%	0.0%	1.3%
施設について	②	施設の清掃状況・清潔感	1	4.3	92.0%	41.0%	51.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			30	4.4	94.0%	47.0%	47.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		施設の状態・設備	1	4.2	86.0%	38.0%	48.0%	9.0%	2.0%	2.0%	1.0%
			30	4.3	87.0%	38.0%	49.0%	11.0%	1.0%	0.0%	1.0%
施設について 平均			1	4.3	89.0%	39.5%	49.5%	8.5%	1.0%	1.0%	0.5%
			30	4.4	90.5%	42.5%	48.0%	8.5%	0.5%	0.0%	0.5%
利便性・使いやすさについて	③	開館時間・閉館時間・休館日	1	4.2	86.0%	37.0%	49.0%	13.0%	0.0%	0.0%	1.0%
			30	4.1	81.0%	30.0%	51.0%	15.0%	1.0%	0.0%	3.0%
		使用料金について	1	4.0	79.0%	30.0%	49.0%	17.0%	0.0%	3.0%	1.0%
			30	4.1	78.0%	32.0%	46.0%	19.0%	0.0%	1.0%	2.0%
		利用施設における情報発信について	1	3.9	66.0%	24.0%	42.0%	25.0%	2.0%	0.0%	7.0%
			30	3.9	57.0%	22.0%	35.0%	31.0%	1.0%	0.0%	11.0%
※利便性・使いやすさについて 平均			1	4.0	77.0%	30.3%	46.7%	18.3%	0.7%	1.0%	3.0%
			30	4.0	72.0%	28.0%	44.0%	21.7%	0.7%	0.3%	5.3%
※①②③ 全設問平均			1	4.2	84.0%	41.4%	42.6%	13.0%	0.5%	0.6%	1.9%
			30	4.2	82.3%	40.0%	42.3%	14.6%	0.4%	0.1%	2.6%

※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

・H30年度は、④の項目を「利便性・使いやすさについて」の平均に入れていたため、R元年度と数値の相違があります。

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	
スポーツ教室・トレーニング室について	④ スポーツ教室の申込方法 （スポーツ教室利用者の回答）	1									
		30									
	スポーツ教室の内容充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	1									
		30									
	④ スポーツ教室の種目充実度 （スポーツ教室利用者の回答）	1									
		30									
	トレーニング室の内容充実度 （個人使用利用者の回答）	1	3.8		59.7%	24.6%	35.1%	22.8%	7.0%	1.8%	8.8%
		30	3.8		58.7%	30.4%	28.3%	37.0%	4.3%	0.0%	0.0%
	トレーニング室の満足度 （個人使用利用者の回答）	1	3.9		59.7%	28.1%	31.6%	28.1%	0.0%	1.8%	10.5%
		30	4.1		76.1%	34.8%	41.3%	21.7%	0.0%	0.0%	2.2%
	スポーツ教室・トレーニング室について 平均	1	3.9		59.8%	26.4%	33.4%	25.5%	3.5%	1.8%	9.7%
		30	4.0		67.4%	32.6%	34.8%	29.3%	2.2%	0.0%	1.1%

総括

＜アンケート全体として＞

アンケート全体の結果として84.0%の方が「とても満足」、「満足」と回答されており、昨年より満足度指標が1.7%向上しております。また、「やや不満」、「大いに不満」は1.1%と昨年よりわずかながら増えておりますが、主に市外利用者からの料金に対するご意見でした。

＜接遇について＞

接遇面では、満足度指標が87.7%となり、「やや不満」、「大いに不満」は共に0%となり、高い評価をいただいております。日頃から笑顔で、明るく、親切な対応を心がけており、それが高評価につながったと思います。

＜施設について＞

施設面での満足度指標は89.0%と昨年より1.5%下回る結果となりました。施設の清掃状態等では概ね高評価を得ていますが、主に設備、機器の更新を望む声が増えてきていると感じます。

＜利便性・使いやすさについて＞

利便性、使いやすさについての満足度指標は77.0%と昨年を5%上回っていますが、「やや不満」、「大いに不満」も若干増えており、特に料金制度について不満度合いが高かったと思います。

設立から20年近く経ち、機器の更新、追加などのご要望をいただいております。スペースや設備的な制約から難しい面がありますが、更新については引き続き課題として、計画的な更新をめざしていききたいと思っております。