

## 令和２年度（2020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<br>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２年（2020年）10月1日（木）～10月31日（土）

（※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。

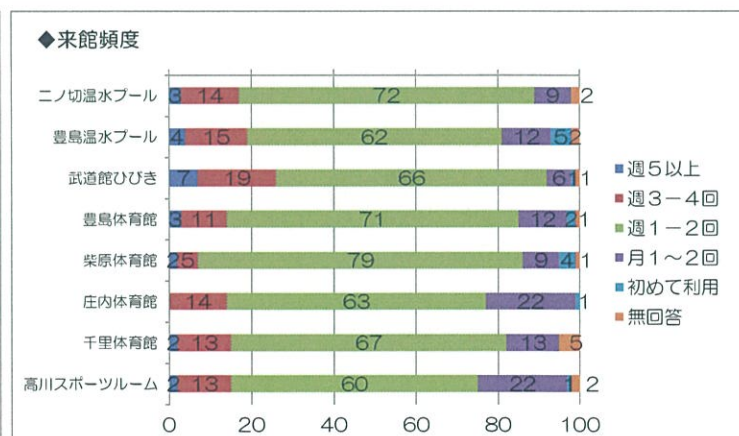
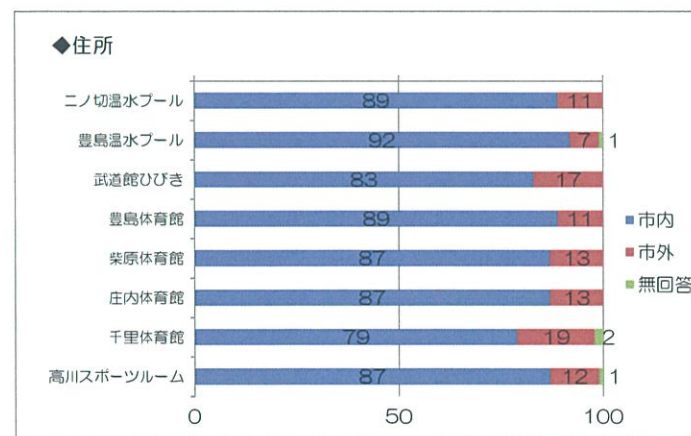
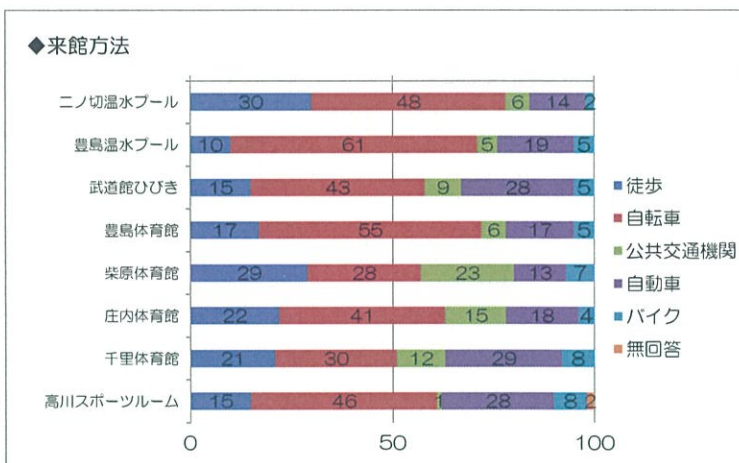
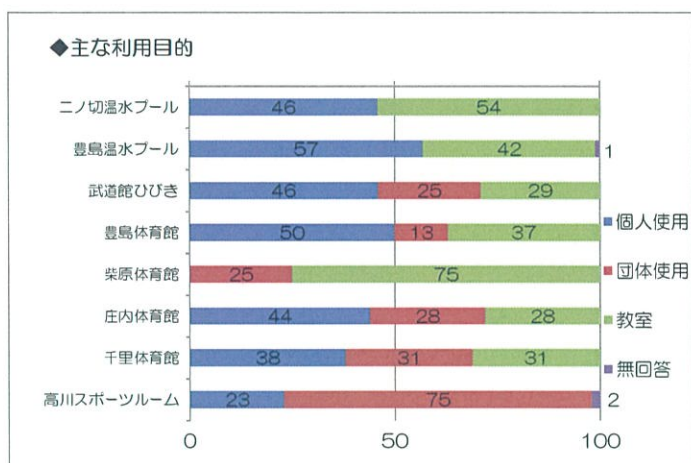
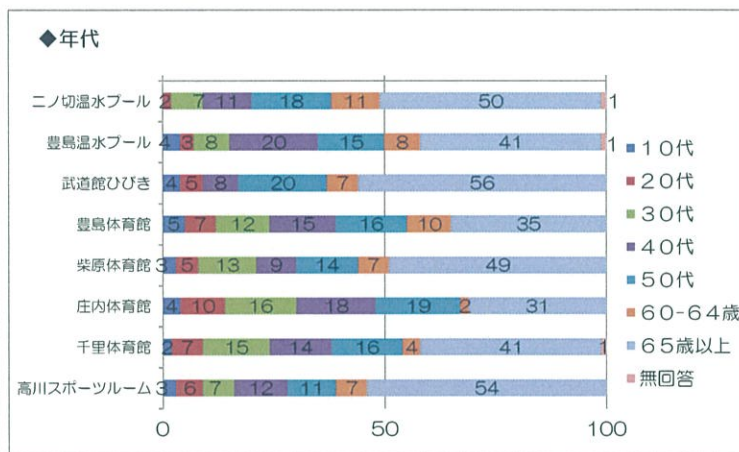
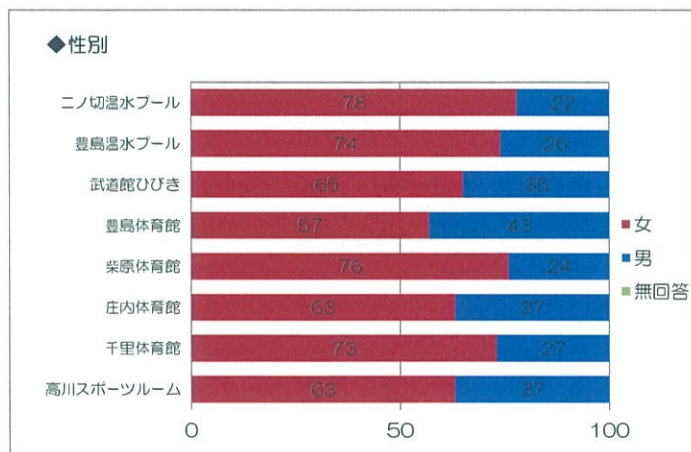
### ■ 回収状況

800 部

令和2年度（2020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



## R2 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 | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 88.2% | 50.1%           | 38.1% | 11.5% | 0.0% | 0.0% | 0.3%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 86.1% | 45.8%           | 40.3% | 13.4% | 0.1% | 0.0% | 0.5%  |     |
|                   | 職員の接客態度          | 2             | 4.4 | <div><div></div></div> 88.0% | 49.1%                        | 38.9%           | 11.5% | 0.1%  | 0.0% | 0.4% |       |     |
|                   |                  | 1             | 4.3 | <div><div></div></div> 85.8% | 46.8%                        | 39.0%           | 13.3% | 0.4%  | 0.0% | 0.6% |       |     |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2             | 4.3 | <div><div></div></div> 81.9% | 44.4%                        | 37.5%           | 15.1% | 0.9%  | 0.0% | 2.1% |       |     |
|                   |                  | 1             | 4.2 | <div><div></div></div> 80.2% | 41.9%                        | 38.3%           | 16.8% | 0.5%  | 0.3% | 2.4% |       |     |
| 接遇について 平均         |                  |               | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 86.1% | 47.9%           | 38.2% | 12.7% | 0.3% | 0.0% | 0.9%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 84.0% | 44.8%           | 39.2% | 14.5% | 0.3% | 0.1% | 1.2%  |     |
| 施設について            | ②                | 施設の清掃状況・清潔感   | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 79.2% | 35.3%           | 43.9% | 18.0% | 2.4% | 0.0% | 0.5%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 74.1% | 31.5%           | 42.6% | 22.5% | 2.5% | 0.3% | 0.6%  |     |
|                   | 施設の状態・設備         | 2             | 3.9 | <div><div></div></div> 68.7% | 30.4%                        | 38.3%           | 24.1% | 6.1%  | 0.6% | 0.5% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.7 | <div><div></div></div> 60.0% | 24.1%                        | 35.9%           | 27.4% | 9.6%  | 2.3% | 0.8% |       |     |
| 施設について 平均         |                  |               | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 73.9% | 32.8%           | 41.1% | 21.1% | 4.3% | 0.3% | 0.5%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 3.9                          | <div><div></div></div> 67.1% | 27.8%           | 39.3% | 24.9% | 6.1% | 1.3% | 0.7%  |     |
| ※利便性・使いやすさについて※   | ③                | 開館時間・閉館時間・休館日 | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 72.0% | 27.4%           | 44.6% | 24.5% | 2.6% | 0.3% | 0.6%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 70.0% | 27.0%           | 43.0% | 25.6% | 1.8% | 0.1% | 2.5%  |     |
|                   | 使用料金について         | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 66.5% | 27.1%                        | 39.4%           | 24.3% | 6.8%  | 1.8% | 0.8% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.8 | <div><div></div></div> 64.6% | 27.1%                        | 37.5%           | 26.3% | 5.5%  | 1.8% | 1.9% |       |     |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 56.0% | 21.0%                        | 35.0%           | 37.9% | 2.1%  | 0.0% | 4.0% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.7 | <div><div></div></div> 53.9% | 18.6%                        | 35.3%           | 38.3% | 2.0%  | 0.0% | 5.9% |       |     |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |               | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 64.9% | 25.2%           | 39.7% | 28.9% | 3.8% | 0.7% | 1.8%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 3.8                          | <div><div></div></div> 62.9% | 24.3%           | 38.6% | 30.0% | 3.1% | 0.6% | 3.4%  |     |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |               | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 75.1% | 35.6%           | 39.5% | 20.9% | 2.6% | 0.3% | 1.1%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 71.8% | 32.8%           | 39.0% | 22.9% | 2.8% | 0.6% | 1.9%  |     |

※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   |
|-----------------------------------|--------------------------------|----|-----|------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| ④<br>水泳教室・スポーツ教室・<br>トレーニング室について  | スポーツ教室の申込方法<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 62.5% | 18.2% | 44.3% | 24.7% | 6.1% | 1.0%  | 5.7%  |
|                                   |                                | 1  | 3.7 | <div><div></div></div> 57.4% | 20.3% | 37.1% | 32.9% | 6.3% | 1.4%  | 2.1%  |
|                                   | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 74.3% | 30.4% | 43.9% | 17.6% | 1.7% | 0.0%  | 6.4%  |
|                                   |                                | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 68.9% | 27.3% | 41.6% | 25.2% | 2.8% | 0.3%  | 2.8%  |
|                                   | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 68.6% | 22.0% | 46.6% | 23.0% | 2.0% | 0.0%  | 6.4%  |
|                                   |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 62.2% | 22.7% | 39.5% | 32.5% | 2.1% | 0.0%  | 3.1%  |
|                                   | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 35.5% | 12.9% | 22.6% | 20.0% | 2.6% | 0.0%  | 41.9% |
|                                   |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 41.1% | 17.7% | 23.4% | 23.4% | 3.6% | 1.0%  | 30.7% |
|                                   | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 38.7% | 14.8% | 23.9% | 16.1% | 1.9% | 0.0%  | 43.2% |
|                                   |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 42.7% | 19.3% | 23.4% | 24.0% | 1.6% | 0.5%  | 31.3% |
| 水泳教室・スポーツ教室・<br>トレーニング室について<br>平均 |                                | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 56.0% | 19.7% | 36.3% | 20.3% | 2.9% | 0.2%  | 20.7% |
|                                   |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 54.5% | 21.5% | 33.0% | 27.6% | 3.3% | 0.6%  | 14.0% |

## 総括

屋内体育施設全体の結果として、満足度指標が昨年度と同等～少し向上しています。その中で特に高い評価をいただいた接遇面は、日々の取組み・さらなる向上のために研修を行ってきたことの成果であると考えております。また清掃面は、今年度は新型コロナウイルス感染予防対策で、施設内の清掃・設備の消毒等をより徹底して行っておりましたので、そのことを認めていただいた結果であると考えております。

施設の状態・設備の満足度指標が少し下がっているのは、設立から30年以上となる施設が多く、老朽化しており、補修・入替等を順次行いながら引き続き使用することを優先したことが原因と思われます。引き続き計画的な対応を行っていきます。

## R2 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    | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 89.0% | 54.5%           | 34.5% | 11.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 87.0% | 42.5%           | 44.5% | 11.5% | 0.0%  | 0.0% | 1.5%  |     |
|                   |   | 職員の接客態度          | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 90.0% | 54.5%           | 35.5% | 10.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 86.0% | 42.5%           | 43.5% | 12.0% | 0.5%  | 0.0% | 1.5%  |     |
|                   |   | 問い合わせへの対応        | 2 | 4.3 | <div><div></div></div> 82.0% | 47.0%           | 35.0% | 13.5% | 1.5%  | 0.0% | 3.0%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 4.2 | <div><div></div></div> 81.0% | 39.5%           | 41.5% | 15.5% | 0.5%  | 0.0% | 3.0%  |     |
| 接遇について 平均         |   |                  | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 87.0% | 52.0%           | 35.0% | 11.5% | 0.5%  | 0.0% | 1.0%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 84.7% | 41.5%           | 43.2% | 13.0% | 0.3%  | 0.0% | 2.0%  |     |
| 施設について            | ② | 施設の清掃状況・清潔感      | 2 | 3.8 | <div><div></div></div> 63.5% | 26.0%           | 37.5% | 28.0% | 7.5%  | 0.0% | 1.0%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.7 | <div><div></div></div> 60.0% | 19.5%           | 40.5% | 30.0% | 7.0%  | 1.0% | 2.0%  |     |
|                   |   | 施設の状態・設備         | 2 | 3.7 | <div><div></div></div> 54.5% | 25.0%           | 29.5% | 31.5% | 12.0% | 0.5% | 1.5%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.5 | <div><div></div></div> 49.5% | 16.0%           | 33.5% | 32.0% | 14.5% | 2.5% | 1.5%  |     |
| 施設について 平均         |   |                  | 2 | 3.8 | <div><div></div></div> 59.0% | 25.5%           | 33.5% | 29.8% | 9.8%  | 0.3% | 1.3%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.6 | <div><div></div></div> 54.8% | 17.8%           | 37.0% | 31.0% | 10.8% | 1.8% | 1.8%  |     |
| 利便性・使いやすさについて     | ③ | 開館時間・閉館時間・休館日    | 2 | 4.0 | <div><div></div></div> 71.5% | 29.0%           | 42.5% | 23.5% | 4.0%  | 0.5% | 0.5%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.9 | <div><div></div></div> 72.5% | 22.0%           | 50.5% | 22.0% | 2.5%  | 0.0% | 3.0%  |     |
|                   |   | 使用料金について         | 2 | 3.9 | <div><div></div></div> 65.0% | 31.0%           | 34.0% | 27.0% | 6.5%  | 1.0% | 0.5%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.8 | <div><div></div></div> 64.5% | 23.5%           | 41.0% | 28.0% | 5.5%  | 0.0% | 2.0%  |     |
|                   |   | 利用施設における情報発信について | 2 | 3.8 | <div><div></div></div> 52.0% | 23.0%           | 29.0% | 38.5% | 4.0%  | 0.0% | 5.5%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.6 | <div><div></div></div> 47.0% | 13.5%           | 33.5% | 44.0% | 2.5%  | 0.0% | 6.5%  |     |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |   |                  | 2 | 3.9 | <div><div></div></div> 62.9% | 27.7%           | 35.2% | 29.7% | 4.8%  | 0.5% | 2.2%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.8 | <div><div></div></div> 61.4% | 19.7%           | 41.7% | 31.3% | 3.5%  | 0.0% | 3.8%  |     |
| ※①②③ 全設問平均        |   |                  | 2 | 4.0 | <div><div></div></div> 71.0% | 36.3%           | 34.7% | 22.9% | 4.4%  | 0.3% | 1.5%  |     |
|                   |   |                  | 1 | 3.9 | <div><div></div></div> 68.5% | 27.4%           | 41.1% | 24.4% | 4.1%  | 0.4% | 2.6%  |     |

## ※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 |
|----------------|---|----------------------------|---|-----|------------------------------|-----------------|-------|-------|------|------|-------|-----|
| 水泳教室について       | ④ | 水泳教室の申込方法<br>（水泳教室利用者の回答）  | 2 | 3.9 | <div><div></div></div> 62.5% | 25.0%           | 37.5% | 17.7% | 4.2% | 2.1% | 13.5% |     |
|                |   |                            | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 65.0% | 29.9%           | 35.1% | 23.4% | 5.2% | 0.0% | 6.5%  |     |
|                |   | 水泳教室の内容充実度<br>（水泳教室利用者の回答） | 2 | 4.2 | <div><div></div></div> 69.8% | 33.3%           | 36.5% | 15.6% | 2.1% | 0.0% | 12.5% |     |
|                |   |                            | 1 | 4.1 | <div><div></div></div> 74.1% | 29.9%           | 44.2% | 18.2% | 1.3% | 0.0% | 6.5%  |     |
|                |   | 水泳教室の種目充実度<br>（水泳教室利用者の回答） | 2 | 4.1 | <div><div></div></div> 68.7% | 28.1%           | 40.6% | 15.6% | 2.1% | 0.0% | 13.5% |     |
|                |   |                            | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 66.3% | 24.7%           | 41.6% | 27.3% | 0.0% | 0.0% | 6.5%  |     |
| 水泳教室について<br>平均 |   |                            | 2 | 4.1 | <div><div></div></div> 67.0% | 28.8%           | 38.2% | 16.3% | 2.8% | 0.7% | 13.2% |     |
|                |   |                            | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 68.5% | 28.2%           | 40.3% | 23.0% | 2.2% | 0.0% | 6.5%  |     |

## 総括

温水プール2館は、満足度指標が水泳教室以外はすべての項目で昨年度を上回ることができました。特に「施設について」は、新型コロナウイルス感染予防対策で、施設内の清掃・設備の消毒等をより徹底して行っておりましたので、そのことを認めていただいた結果であると考えております。

「水泳教室について」は、満足度指標が2施設で異なる結果となりました。コロナ禍で安全に実施するため、受入人数の減・更衣室の密を避ける等の対応で、制限がかかっていることが影響していると考えます。二ノ切温水プールは、繁忙期の一般利用者が多いため、制限を感じた方が多かったと思われます。引き続き、安全に利用していただくことを最優先し、たうえて、より満足いただける内容提供に努めてまいります。

## R2 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    | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 88.0% | 48.0%                        | 40.0% | 12.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 80.0% | 34.0%                        | 46.0% | 17.0% | 0.0%  | 0.0%  | 3.0% |      |
|               |                   | 職員の接客態度          | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 90.0% | 47.0%                        | 43.0% | 10.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 80.0% | 35.0%                        | 45.0% | 16.0% | 1.0%  | 0.0%  | 3.0% |      |
|               |                   | 問い合わせへの対応        | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 79.0% | 37.0%                        | 42.0% | 16.0% | 3.0%  | 0.0%  | 2.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 72.0% | 34.0%                        | 38.0% | 23.0% | 1.0%  | 0.0%  | 4.0% |      |
|               | 接遇について 平均         |                  |     | 2                            | 4.3                          | <div><div></div></div> 85.7% | 44.0% | 41.7% | 12.7% | 1.0%  | 0.0% | 0.7% |
|               |                   | 1                | 4.2 | <div><div></div></div> 77.3% | 34.3%                        | 43.0%                        | 18.7% | 0.7%  | 0.0%  | 3.3%  |      |      |
| 施設について        | ②                 | 施設の清掃状況・清潔感      | 2   | 3.6                          | <div><div></div></div> 53.0% | 18.0%                        | 35.0% | 37.0% | 10.0% | 0.0%  | 0.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 3.5                          | <div><div></div></div> 46.0% | 9.0%                         | 37.0% | 42.0% | 7.0%  | 2.0%  | 3.0% |      |
|               |                   | 施設の状態・設備         | 2   | 3.3                          | <div><div></div></div> 39.0% | 13.0%                        | 26.0% | 37.0% | 22.0% | 1.0%  | 1.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 3.0                          | <div><div></div></div> 28.0% | 6.0%                         | 22.0% | 42.0% | 22.0% | 5.0%  | 3.0% |      |
|               | 施設について 平均         |                  |     | 2                            | 3.5                          | <div><div></div></div> 46.0% | 15.5% | 30.5% | 37.0% | 16.0% | 0.5% | 0.5% |
|               |                   | 1                | 3.3 | <div><div></div></div> 37.0% | 7.5%                         | 29.5%                        | 42.0% | 14.5% | 3.5%  | 3.0%  |      |      |
| 利便性・使いやすさについて | ③                 | 開館時間・閉館時間・休館日    | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 70.0% | 22.0%                        | 48.0% | 25.0% | 3.0%  | 1.0%  | 1.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 3.9                          | <div><div></div></div> 71.0% | 15.0%                        | 56.0% | 19.0% | 4.0%  | 0.0%  | 6.0% |      |
|               |                   | 使用料金について         | 2   | 3.7                          | <div><div></div></div> 61.0% | 23.0%                        | 38.0% | 28.0% | 8.0%  | 2.0%  | 1.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 3.8                          | <div><div></div></div> 60.0% | 23.0%                        | 37.0% | 30.0% | 6.0%  | 0.0%  | 4.0% |      |
|               |                   | 利用施設における情報発信について | 2   | 3.6                          | <div><div></div></div> 46.0% | 17.0%                        | 29.0% | 39.0% | 7.0%  | 0.0%  | 8.0% |      |
|               |                   |                  | 1   | 3.5                          | <div><div></div></div> 41.0% | 9.0%                         | 32.0% | 48.0% | 3.0%  | 0.0%  | 8.0% |      |
|               | ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |     | 2                            | 3.7                          | <div><div></div></div> 59.0% | 20.7% | 38.3% | 30.7% | 6.0%  | 1.0% | 3.3% |
|               |                   |                  | 1   | 3.7                          | <div><div></div></div> 57.4% | 15.7%                        | 41.7% | 32.3% | 4.3%  | 0.0%  | 6.0% |      |
| ※①②③全設問平均     |                   |                  | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 65.7% | 28.1%                        | 37.6% | 25.5% | 6.6%  | 0.5%  | 1.6% |      |
|               |                   | 1                | 3.8 | <div><div></div></div> 59.7% | 20.6%                        | 39.1%                        | 29.6% | 5.5%  | 0.9%  | 4.3%  |      |      |

※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 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 |
|----------------|---|----------------------------|---|-----|------------------------------|-----------------|-------|-------|------|------|-------|-----|
| 水泳教室について       | ④ | 水泳教室の申込方法<br>（水泳教室利用者の回答）  | 2 | 3.8 | <div><div></div></div> 51.9% | 20.4%           | 31.5% | 20.4% | 3.7% | 3.7% | 20.4% |     |
|                |   |                            | 1 | 3.8 | <div><div></div></div> 55.6% | 30.6%           | 25.0% | 33.3% | 8.3% | 0.0% | 2.8%  |     |
|                |   | 水泳教室の内容充実度<br>（水泳教室利用者の回答） | 2 | 4.1 | <div><div></div></div> 61.1% | 27.8%           | 33.3% | 14.8% | 3.7% | 0.0% | 20.4% |     |
|                |   |                            | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 72.2% | 22.2%           | 50.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 2.8%  |     |
|                |   | 水泳教室の種目充実度<br>（水泳教室利用者の回答） | 2 | 4.0 | <div><div></div></div> 59.2% | 25.9%           | 33.3% | 16.7% | 3.7% | 0.0% | 20.4% |     |
|                |   |                            | 1 | 3.9 | <div><div></div></div> 61.1% | 22.2%           | 38.9% | 36.1% | 0.0% | 0.0% | 2.8%  |     |
| 水泳教室について<br>平均 |   |                            | 2 | 4.0 | <div><div></div></div> 57.4% | 24.7%           | 32.7% | 17.3% | 3.7% | 1.2% | 20.4% |     |
|                |   |                            | 1 | 3.9 | <div><div></div></div> 63.0% | 25.0%           | 38.0% | 31.5% | 2.8% | 0.0% | 2.8%  |     |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標が6.0%向上しました。「水泳教室について」以外は全て満足度指標が向上しています。

### ＜接遇について＞

満足度指標が8.4%向上しました。市外料金導入後、初の繁忙期に備え受付業務研修の取組みの結果です。

### ＜施設について＞

満足度指標が9%向上しました。「施設の状態・設備」の項目が向上しており、老朽化対策の努力が認められている結果と考えます。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

満足度指標が1.6%向上しました。「情報発信」の項目が向上したため、プール入口で電子掲示板を設置した成果と考えます。

### ＜水泳教室について＞

満足度指標が5.6%減少しました。新型コロナウイルス感染予防対策・施設建替で、教室が中止・縮小したためと考えます。利用者へ運動の機会の提供を増やせるよう検討してまいります。

## R2 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 | 2   | 4.5                          | <div><div></div></div> 90.0% | 61.0% | 29.0% | 10.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.5                          | <div><div></div></div> 94.0% | 51.0% | 43.0% | 6.0%  | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 職員の接客態度          | 2             | 4.5 | <div><div></div></div> 90.0% | 62.0%                        | 28.0% | 10.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.4 | <div><div></div></div> 92.0% | 50.0%                        | 42.0% | 8.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2             | 4.5 | <div><div></div></div> 85.0% | 57.0%                        | 28.0% | 11.0% | 0.0%  | 0.0% | 4.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.4 | <div><div></div></div> 90.0% | 45.0%                        | 45.0% | 8.0%  | 0.0%  | 0.0% | 2.0%  |      |
| 接遇について 平均         |                  |               | 2   | 4.5                          | <div><div></div></div> 88.3% | 60.0% | 28.3% | 10.3% | 0.0% | 0.0%  | 1.3% |
|                   |                  |               | 1   | 4.4                          | <div><div></div></div> 92.0% | 48.7% | 43.3% | 7.3%  | 0.0% | 0.0%  | 0.7% |
| 施設について            | ②                | 施設の清掃状況・清潔感   | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 74.0% | 34.0% | 40.0% | 19.0% | 5.0% | 0.0%  | 2.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 74.0% | 30.0% | 44.0% | 18.0% | 7.0% | 0.0%  | 1.0% |
|                   | 施設の状態・設備         | 2             | 4.1 | <div><div></div></div> 70.0% | 37.0%                        | 33.0% | 26.0% | 2.0%  | 0.0% | 2.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.9 | <div><div></div></div> 71.0% | 26.0%                        | 45.0% | 22.0% | 7.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
| 施設について 平均         |                  |               | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 72.0% | 35.5% | 36.5% | 22.5% | 3.5% | 0.0%  | 2.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 72.5% | 28.0% | 44.5% | 20.0% | 7.0% | 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 | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 73.0% | 36.0% | 37.0% | 22.0% | 5.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 74.0% | 29.0% | 45.0% | 25.0% | 1.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 使用料金について         | 2             | 4.0 | <div><div></div></div> 69.0% | 39.0%                        | 30.0% | 26.0% | 5.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.9 | <div><div></div></div> 69.0% | 24.0%                        | 45.0% | 26.0% | 5.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2             | 3.9 | <div><div></div></div> 58.0% | 29.0%                        | 29.0% | 38.0% | 1.0%  | 0.0% | 3.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.7 | <div><div></div></div> 53.0% | 18.0%                        | 35.0% | 40.0% | 2.0%  | 0.0% | 5.0%  |      |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |               | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 66.7% | 34.7% | 32.0% | 28.7% | 3.7% | 0.0%  | 1.0% |
|                   |                  |               | 1   | 3.9                          | <div><div></div></div> 65.4% | 23.7% | 41.7% | 30.3% | 2.7% | 0.0%  | 1.7% |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |               | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 76.2% | 44.4% | 31.8% | 20.3% | 2.3% | 0.0%  | 1.4% |
|                   |                  |               | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 77.1% | 34.1% | 43.0% | 19.1% | 2.8% | 0.0%  | 1.0% |

※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  |
|----------------|----------------------------|---------------------------|-----|------------------------------|------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 水泳教室について       | ④                          | 水泳教室の申込方法<br>（水泳教室利用者の回答） | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 76.2% | 31.0% | 45.2% | 14.3% | 4.8% | 0.0%  | 4.8% |
|                |                            |                           | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 73.2% | 29.3% | 43.9% | 14.6% | 2.4% | 0.0%  | 9.8% |
|                | 水泳教室の内容充実度<br>（水泳教室利用者の回答） | 2                         | 4.2 | <div><div></div></div> 81.0% | 40.5%                        | 40.5% | 16.7% | 0.0%  | 0.0% | 2.4%  |      |
|                |                            | 1                         | 4.2 | <div><div></div></div> 75.6% | 36.6%                        | 39.0% | 12.2% | 2.4%  | 0.0% | 9.8%  |      |
|                | 水泳教室の種目充実度<br>（水泳教室利用者の回答） | 2                         | 4.2 | <div><div></div></div> 81.0% | 31.0%                        | 50.0% | 14.3% | 0.0%  | 0.0% | 4.8%  |      |
|                |                            | 1                         | 4.1 | <div><div></div></div> 70.7% | 26.8%                        | 43.9% | 19.5% | 0.0%  | 0.0% | 9.8%  |      |
| 水泳教室について<br>平均 |                            |                           | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 79.4% | 34.2% | 45.2% | 15.1% | 1.6% | 0.0%  | 4.0% |
|                |                            |                           | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 73.2% | 30.9% | 42.3% | 15.4% | 1.6% | 0.0%  | 9.8% |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標が0.9%減少、水泳教室では6.2%向上しました。特に「水泳教室の内容充実度」が5.4%、「水泳教室の種目充実度」が10.3%向上しており、指導員が教室の生徒と向き合いコミュニケーションを大事にしていること、その声を反映した授業内容であることが良い結果につながったと思われます。

### ＜接遇について＞

満足度指標が3.7%減少しました。「問い合わせへの対応」の低下の要因は、新型コロナウイルス感染予防対策による休館や教室・イベントが中止となり、予定が不確定の期間が長く、利用者からの問い合わせに明確な案内が出来なかったことが理由と考えられます。特に水泳教室の再開については、多くの問い合わせがありました。

### ＜施設について＞

「やや不満」が3.5%減少しました。水質管理への不満が解消されたこと、新型コロナウイルス感染予防対策も含めて、消毒や清掃手順を見直したことの結果と思われます。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

満足度指標が1.3%向上しました。「利用施設における情報発信について」も5%向上する結果となりました。休館時の受講生への連絡、こまめなホームページ更新の結果と思われます。

### ＜水泳教室について＞

満足度指標が6.2%向上しました。「水泳教室の内容充実度」が5.4%、「水泳教室の種目充実度」が10.3%向上しており、指導員が教室の生徒と向き合いコミュニケーションを大事にしており、その声を反映した授業内容であることがこの結果に繋がりました。

## R2 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 | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 83.0% | 48.7%           | 39.3% | 11.7% | 0.0% | 0.0% | 0.3%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 85.6% | 46.8%           | 38.8% | 14.0% | 0.2% | 0.0% | 0.2%  |     |
|                   | 職員の接客態度          | 2             | 4.4 | <div><div></div></div> 87.3% | 47.3%                        | 40.0%           | 12.0% | 0.2%  | 0.0% | 0.5% |       |     |
|                   |                  | 1             | 4.3 | <div><div></div></div> 85.7% | 48.2%                        | 37.5%           | 13.7% | 0.3%  | 0.0% | 0.3% |       |     |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2             | 4.3 | <div><div></div></div> 81.8% | 43.5%                        | 38.3%           | 15.7% | 0.7%  | 0.0% | 1.8% |       |     |
|                   |                  | 1             | 4.2 | <div><div></div></div> 79.9% | 42.7%                        | 37.2%           | 17.2% | 0.5%  | 0.3% | 2.2% |       |     |
| 接遇について 平均         |                  |               | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 85.7% | 46.5%           | 39.2% | 13.1% | 0.3% | 0.0% | 0.9%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 83.7% | 45.9%           | 37.8% | 14.9% | 0.3% | 0.1% | 0.9%  |     |
| 施設について            | ②                | 施設の清掃状況・清潔感   | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 84.3% | 38.3%           | 46.0% | 14.7% | 0.7% | 0.0% | 0.3%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 78.8% | 35.5%           | 43.3% | 20.0% | 1.0% | 0.0% | 0.2%  |     |
|                   | 施設の状態・設備         | 2             | 4.0 | <div><div></div></div> 73.4% | 32.2%                        | 41.2%           | 21.7% | 4.2%  | 0.7% | 0.2% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.8 | <div><div></div></div> 63.5% | 26.8%                        | 36.7%           | 25.8% | 8.0%  | 2.2% | 0.5% |       |     |
| 施設について 平均         |                  |               | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 78.9% | 35.3%           | 43.6% | 18.2% | 2.4% | 0.3% | 0.3%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 71.2% | 31.2%           | 40.0% | 22.9% | 4.5% | 1.1% | 0.3%  |     |
| 利便性・使いやすさについて     | ③                | 開館時間・閉館時間・休館日 | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 72.1% | 26.8%           | 45.3% | 24.8% | 2.2% | 0.2% | 0.7%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 69.2% | 28.7%           | 40.5% | 26.8% | 1.5% | 0.2% | 2.3%  |     |
|                   | 使用料金について         | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 67.0% | 25.8%                        | 41.2%           | 23.3% | 6.8%  | 2.0% | 0.8% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.8 | <div><div></div></div> 64.6% | 28.3%                        | 36.3%           | 25.7% | 5.5%  | 2.3% | 1.8% |       |     |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 57.3% | 20.3%                        | 37.0%           | 37.7% | 1.5%  | 0.0% | 3.5% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.8 | <div><div></div></div> 56.1% | 20.3%                        | 35.8%           | 36.3% | 1.8%  | 0.0% | 5.7% |       |     |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |               | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 65.5% | 24.3%           | 41.2% | 28.6% | 3.5% | 0.7% | 1.7%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 3.9                          | <div><div></div></div> 63.4% | 25.8%           | 37.6% | 29.6% | 2.9% | 0.8% | 3.3%  |     |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |               | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 76.4% | 35.4%           | 41.0% | 20.2% | 2.0% | 0.4% | 1.0%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 73.0% | 34.7%           | 38.3% | 22.4% | 2.4% | 0.6% | 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

| 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<br>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<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.7 | <div><div></div></div> 62.5% | 15.0% | 47.5% | 28.0% | 7.0% | 0.5%  | 2.0%  |
|                          |                                | 1  | 3.6 | <div><div></div></div> 54.5% | 16.7% | 37.8% | 36.4% | 6.7% | 1.9%  | 0.5%  |
|                          | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 76.5% | 29.0% | 47.5% | 18.5% | 1.5% | 0.0%  | 3.5%  |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 67.0% | 26.3% | 40.7% | 27.8% | 3.3% | 0.5%  | 1.4%  |
|                          | スポーツ教室の科目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 68.5% | 19.0% | 49.5% | 26.5% | 2.0% | 0.0%  | 3.0%  |
|                          |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 60.8% | 22.0% | 38.8% | 34.4% | 2.9% | 0.0%  | 1.9%  |
|                          | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 35.5% | 12.9% | 22.6% | 20.0% | 2.6% | 0.0%  | 41.9% |
|                          |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 41.1% | 17.7% | 23.4% | 23.4% | 3.6% | 1.0%  | 30.7% |
|                          | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 38.7% | 14.8% | 23.9% | 16.1% | 1.9% | 0.0%  | 43.2% |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 42.7% | 19.3% | 23.4% | 24.0% | 1.6% | 0.5%  | 31.3% |
| スポーツ教室・トレーニング室について<br>平均 |                                | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 56.3% | 18.1% | 38.2% | 21.8% | 3.0% | 0.1%  | 18.7% |
|                          |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 53.2% | 20.4% | 32.8% | 29.2% | 3.6% | 0.8%  | 13.2% |

## 総括

体育館等の結果は、すべての項目で満足度指標が向上しました。特に高い評価をいただいた接遇面は、日々の取組み・さらなる向上のために研修を行ってきたことの成果であると考えております。接遇への考えが浸透、実行、定着しており、現状維持にとどまらずによりよい対応ができるように努めていきます。

施設の状況・設備等については、今年度は新型コロナウイルス感染予防対策で、施設内の清掃・設備の消毒等をより徹底して行っており、そのことを認めていただいた結果、満足度指標が向上しております。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、大きな変化はありませんが、計画的に補修や入替をしながら、使い心地のよい施設にしていきます。

スポーツ教室の内容充実度は、コロナ禍で安全に実施するため、定員を縮小しており、これまでより個々の受講者とのやりとりが多くなったことも影響していると考えます。これまでの定員での実施になった際も維持できるように内容の充実にも努めてまいります。

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。

## R2 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                | 職員の言葉遣い・身だしなみ | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 76.0% | 42.0%           | 34.0% | 24.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 85.0% | 46.0%           | 39.0% | 15.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |     |
|                   | 職員の接客態度          | 2             | 4.2 | <div><div></div></div> 76.0% | 39.0%                        | 37.0%           | 24.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0% |       |     |
|                   |                  | 1             | 4.3 | <div><div></div></div> 86.0% | 48.0%                        | 38.0%           | 13.0% | 1.0%  | 0.0% | 0.0% |       |     |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2             | 4.1 | <div><div></div></div> 71.0% | 38.0%                        | 33.0%           | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 4.0% |       |     |
|                   |                  | 1             | 4.3 | <div><div></div></div> 82.0% | 45.0%                        | 37.0%           | 18.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0% |       |     |
| 接遇について 平均         |                  |               | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 74.4% | 39.7%           | 34.7% | 24.3% | 0.0% | 0.0% | 1.3%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 84.3% | 46.3%           | 38.0% | 15.3% | 0.3% | 0.0% | 0.0%  |     |
| 施設について            | ②                | 施設の清掃状況・清潔感   | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 77.0% | 33.0%           | 44.0% | 22.0% | 1.0% | 0.0% | 0.0%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 83.0% | 27.0%           | 56.0% | 16.0% | 1.0% | 0.0% | 0.0%  |     |
|                   | 施設の状況・設備         | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 64.0% | 26.0%                        | 38.0%           | 25.0% | 10.0% | 1.0% | 0.0% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.5 | <div><div></div></div> 55.0% | 17.0%                        | 38.0%           | 25.0% | 16.0% | 4.0% | 0.0% |       |     |
| 施設について 平均         |                  |               | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 70.5% | 29.5%           | 41.0% | 23.5% | 5.5% | 0.5% | 0.0%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 3.8                          | <div><div></div></div> 69.0% | 22.0%           | 47.0% | 20.5% | 8.5% | 2.0% | 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 | 2   | 3.7                          | <div><div></div></div> 62.0% | 15.0%           | 47.0% | 34.0% | 2.0% | 1.0% | 1.0%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 73.0% | 28.0%           | 45.0% | 22.0% | 1.0% | 0.0% | 4.0%  |     |
|                   | 使用料金について         | 2             | 3.5 | <div><div></div></div> 58.0% | 14.0%                        | 44.0%           | 26.0% | 10.0% | 6.0% | 0.0% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.8 | <div><div></div></div> 65.0% | 27.0%                        | 38.0%           | 23.0% | 8.0%  | 3.0% | 1.0% |       |     |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2             | 3.6 | <div><div></div></div> 44.0% | 13.0%                        | 31.0%           | 49.0% | 2.0%  | 0.0% | 5.0% |       |     |
|                   |                  | 1             | 3.7 | <div><div></div></div> 55.0% | 13.0%                        | 42.0%           | 36.0% | 2.0%  | 0.0% | 7.0% |       |     |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |               | 2   | 3.6                          | <div><div></div></div> 54.7% | 14.0%           | 40.7% | 36.3% | 4.7% | 2.3% | 2.0%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 3.8                          | <div><div></div></div> 64.4% | 22.7%           | 41.7% | 27.0% | 3.7% | 1.0% | 4.0%  |     |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |               | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 66.0% | 27.5%           | 38.5% | 28.6% | 3.1% | 1.0% | 1.3%  |     |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 73.0% | 31.4%           | 41.6% | 21.0% | 3.6% | 0.9% | 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

| 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<br>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<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 65.5% | 20.7% | 44.8% | 27.6% | 3.4% | 0.0%  | 3.4% |
|                          |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 71.0% | 18.4% | 52.6% | 26.3% | 0.0% | 2.6%  | 0.0% |
|                          | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.0 | <div><div></div></div> 62.0% | 31.0% | 31.0% | 34.5% | 0.0% | 0.0%  | 3.4% |
|                          |                                | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 63.1% | 34.2% | 28.9% | 31.6% | 2.6% | 0.0%  | 2.6% |
|                          | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 48.3% | 27.6% | 20.7% | 44.8% | 3.4% | 0.0%  | 3.4% |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 60.5% | 31.6% | 28.9% | 36.8% | 0.0% | 0.0%  | 2.6% |
|                          | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  |     |                              |       |       |       |      |       |      |
|                          |                                | 1  |     |                              |       |       |       |      |       |      |
|                          | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  |     |                              |       |       |       |      |       |      |
|                          |                                | 1  |     |                              |       |       |       |      |       |      |
| スポーツ教室・トレーニング室について<br>平均 |                                | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 58.6% | 26.4% | 32.2% | 35.6% | 2.3% | 0.0%  | 3.4% |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 64.9% | 28.1% | 36.8% | 31.6% | 0.9% | 0.9%  | 1.7% |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標が「接遇について」「利便性・使いやすさについて」「スポーツ教室について」は、減少し、「普通」が増加しました。「施設について」の項目で、満足度指標が若干向上したのは、新型コロナウイルス感染予防対策、熱中症対策に取組んだ成果を評価していただけたと思います。

### ＜接遇について＞

3項目とも満足度指標が約10%減少し、「普通」が増加しました。券売機の不調や個人使用の料金改定により窓口対応に時間がかかってしまったことが要因ではないかと思います。この結果を真摯に受け止め、皆さまに気持ちよくご利用いただけるよう、取り組んでまいります。

### ＜施設について＞

11%の方が「不満」「やや不満」という回答でした。昨年に引き続き、暑さについてのご意見を多くいただきました。次年度の空調設置工事により環境改善が図られる予定です。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

「利用料金について」の満足度指標が7%減少しました。市外者の料金の高さへのご意見が反映された結果となりました。

### ＜スポーツ教室について＞

「内容充実度」はほぼ前年とおりの評価をいただきましたが、「種目充実度」の満足度指標が約12%減少しました。解決するためには、競技場の空き区分の活用と、武道館の施設特性を活かした事業企画が課題であることが明確となりました。

## R2 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 | 2   | 4.3                          | <div><div></div></div> 87.0% | 47.0% | 40.0% | 13.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.3                          | <div><div></div></div> 87.0% | 46.0% | 41.0% | 12.0% | 0.0% | 0.0%  | 1.0% |
|                   | 職員の接客態度          | 2             | 4.4 | <div><div></div></div> 89.0% | 46.0%                        | 43.0% | 11.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.3 | <div><div></div></div> 86.0% | 45.0%                        | 41.0% | 13.0% | 0.0%  | 0.0% | 1.0%  |      |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2             | 4.3 | <div><div></div></div> 85.0% | 43.0%                        | 42.0% | 14.0% | 0.0%  | 0.0% | 1.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.1 | <div><div></div></div> 76.0% | 34.0%                        | 42.0% | 22.0% | 0.0%  | 0.0% | 2.0%  |      |
| 接遇について 平均         |                  |               | 2   | 4.3                          | <div><div></div></div> 87.0% | 45.3% | 41.7% | 12.7% | 0.0% | 0.0%  | 0.3% |
|                   |                  |               | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 83.0% | 41.7% | 41.3% | 15.7% | 0.0% | 0.0%  | 1.3% |
| 施設について            | ②                | 施設の清掃状況・清潔感   | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 86.0% | 36.0% | 50.0% | 14.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 82.0% | 40.0% | 42.0% | 17.0% | 1.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 施設の状態・設備         | 2             | 4.1 | <div><div></div></div> 81.0% | 33.0%                        | 48.0% | 16.0% | 3.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.1 | <div><div></div></div> 73.0% | 35.0%                        | 38.0% | 23.0% | 2.0%  | 1.0% | 1.0%  |      |
| 施設について 平均         |                  |               | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 83.5% | 34.5% | 49.0% | 15.0% | 1.5% | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 77.5% | 37.5% | 40.0% | 20.0% | 1.5% | 0.5%  | 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 | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 73.0% | 23.0% | 50.0% | 23.0% | 4.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 67.0% | 30.0% | 37.0% | 26.0% | 2.0% | 1.0%  | 4.0% |
|                   | 使用料金について         | 2             | 3.9 | <div><div></div></div> 70.0% | 30.0%                        | 40.0% | 23.0% | 6.0%  | 1.0% | 0.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.9 | <div><div></div></div> 62.0% | 32.0%                        | 30.0% | 31.0% | 4.0%  | 2.0% | 1.0%  |      |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 56.0% | 19.0%                        | 37.0% | 37.0% | 2.0%  | 0.0% | 5.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.9 | <div><div></div></div> 59.0% | 22.0%                        | 37.0% | 34.0% | 0.0%  | 0.0% | 7.0%  |      |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |               | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 66.3% | 24.0% | 42.3% | 27.7% | 4.0% | 0.3%  | 1.7% |
|                   |                  |               | 1   | 3.9                          | <div><div></div></div> 62.7% | 28.0% | 34.7% | 30.3% | 2.0% | 1.0%  | 4.0% |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |               | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 78.4% | 34.6% | 43.8% | 18.9% | 1.9% | 0.1%  | 0.8% |
|                   |                  |               | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 74.0% | 35.5% | 38.5% | 22.3% | 1.1% | 0.5%  | 2.1% |

※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   |
|--------------------------|--------------------------------|----|-----|------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| ④<br>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<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 72.9% | 24.3% | 48.6% | 24.3% | 2.7% | 0.0%  | 0.0%  |
|                          |                                | 1  | 3.6 | <div><div></div></div> 57.4% | 16.7% | 40.7% | 31.5% | 7.4% | 1.9%  | 1.9%  |
|                          | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 75.6% | 35.1% | 40.5% | 21.6% | 0.0% | 0.0%  | 2.7%  |
|                          |                                | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 77.8% | 22.2% | 55.6% | 16.7% | 0.0% | 1.9%  | 3.7%  |
|                          | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 72.9% | 29.7% | 43.2% | 24.3% | 0.0% | 0.0%  | 2.7%  |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 66.7% | 20.4% | 46.3% | 25.9% | 3.7% | 0.0%  | 3.7%  |
|                          | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 30.0% | 10.0% | 20.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0%  | 50.0% |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 40.0% | 22.2% | 17.8% | 22.2% | 0.0% | 2.2%  | 35.6% |
|                          | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 32.0% | 10.0% | 22.0% | 18.0% | 0.0% | 0.0%  | 50.0% |
|                          |                                | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 44.4% | 22.2% | 22.2% | 20.0% | 2.2% | 0.0%  | 33.3% |
| スポーツ教室・トレーニング室について<br>平均 |                                | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 56.7% | 21.8% | 34.9% | 21.6% | 0.5% | 0.0%  | 21.1% |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 57.2% | 20.7% | 36.5% | 23.3% | 2.7% | 1.2%  | 15.6% |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標が4.4％向上しました。接客対応の向上及び従前からの施設設備の改善の取組みの結果と考えられます。

### ＜接遇について＞

満足度指標が4％向上しました。昨年度「職員の言葉使い・身だしなみ」についてご意見をいただいていたことを受け、施設での研修など、改善に努めました。

### ＜施設について＞

満足度指標が6％向上しました。利用者の方がより快適に利用できるよう清掃状況の点検項目を増やし改善に努めました。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

満足度指標が3.6％向上しました。「利用施設における情報発信について」の項目は満足度指標が3.0％減少しました。今年はコロナ禍のなかで利用者への情報発信が十分でなかったと思われます。

## R2 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  |
|-------------------|------------------|----|-----|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| ① 接遇について          | 職員の言葉遣い・身だしなみ    | 2  | 4.5 | <div><div></div></div> 96.0% | 54.0% | 42.0% | 4.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 4.3 | <div><div></div></div> 86.0% | 45.0% | 41.0% | 13.0% | 1.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 職員の接客態度          | 2  | 4.5 | <div><div></div></div> 96.0% | 55.0% | 41.0% | 4.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 4.3 | <div><div></div></div> 88.0% | 47.0% | 41.0% | 11.0% | 1.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2  | 4.4 | <div><div></div></div> 94.0% | 49.0% | 42.0% | 8.0%  | 1.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 4.2 | <div><div></div></div> 82.0% | 42.0% | 40.0% | 16.0% | 1.0%  | 0.0%  | 1.0% |
| 接遇について 平均         |                  | 2  | 4.5 | <div><div></div></div> 94.4% | 52.7% | 41.7% | 5.3%  | 0.3%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 4.3 | <div><div></div></div> 85.4% | 44.7% | 40.7% | 13.3% | 1.0%  | 0.0%  | 0.3% |
| ② 施設について          | 施設の清掃状況・清潔感      | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 80.0% | 35.0% | 45.0% | 19.0% | 1.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 4.2 | <div><div></div></div> 76.0% | 39.0% | 37.0% | 24.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 施設の状態・設備         | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 60.0% | 27.0% | 33.0% | 35.0% | 4.0%  | 1.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 3.4 | <div><div></div></div> 47.0% | 20.0% | 27.0% | 29.0% | 18.0% | 6.0%  | 0.0% |
| 施設について 平均         |                  | 2  | 4.0 | <div><div></div></div> 70.0% | 31.0% | 39.0% | 27.0% | 2.5%  | 0.5%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 61.5% | 29.5% | 32.0% | 26.5% | 9.0%  | 3.0%  | 0.0% |
| ③ 利便性・使いやすさについて   | 開館時間・閉館時間・休館日    | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 71.0% | 22.0% | 49.0% | 29.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   |                  | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 56.0% | 24.0% | 32.0% | 42.0% | 2.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 使用料金について         | 2  | 4.0 | <div><div></div></div> 76.0% | 28.0% | 48.0% | 22.0% | 1.0%  | 0.0%  | 1.0% |
|                   |                  | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 73.0% | 33.0% | 40.0% | 23.0% | 3.0%  | 0.0%  | 1.0% |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 67.0% | 21.0% | 46.0% | 32.0% | 0.0%  | 0.0%  | 1.0% |
|                   |                  | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 56.0% | 24.0% | 32.0% | 43.0% | 0.0%  | 0.0%  | 1.0% |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 71.4% | 23.7% | 47.7% | 27.7% | 0.3%  | 0.0%  | 0.7% |
|                   |                  | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 61.7% | 27.0% | 34.7% | 36.0% | 1.7%  | 0.0%  | 0.7% |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 79.7% | 36.4% | 43.3% | 19.1% | 0.9%  | 0.1%  | 0.3% |
|                   |                  | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 70.6% | 34.3% | 36.3% | 25.1% | 3.3%  | 0.8%  | 0.4% |

## ※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  |
|------------------------------|--------------------------------|----|-----|------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| ④<br>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<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.5 | <div><div></div></div> 53.4% |  | 6.7%  | 46.7% | 34.7% | 10.7% | 1.3%  | 0.0% |
|                              |                                | 1  | 3.7 | <div><div></div></div> 57.5% |  | 22.5% | 35.0% | 35.0% | 7.5%  | 0.0%  | 0.0% |
|                              | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 86.7% |  | 20.0% | 66.7% | 12.0% | 1.3%  | 0.0%  | 0.0% |
|                              |                                | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 70.0% |  | 37.5% | 32.5% | 25.0% | 5.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                              | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 72.0% |  | 12.0% | 60.0% | 26.7% | 1.3%  | 0.0%  | 0.0% |
|                              |                                | 1  | 4.0 | <div><div></div></div> 67.5% |  | 30.0% | 37.5% | 32.5% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
|                              | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  |     | <div><div></div></div>       |  |       |       |       |       |       |      |
|                              |                                | 1  |     | <div><div></div></div>       |  |       |       |       |       |       |      |
|                              | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  |     | <div><div></div></div>       |  |       |       |       |       |       |      |
|                              |                                | 1  |     | <div><div></div></div>       |  |       |       |       |       |       |      |
| スポーツ教室・<br>トレーニング室について<br>平均 |                                | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 70.7% |  | 12.9% | 57.8% | 24.5% | 4.4%  | 0.4%  | 0.0% |
|                              |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 65.0% |  | 30.0% | 35.0% | 30.8% | 4.2%  | 0.0%  | 0.0% |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標の割合が9.1%向上しました。新型コロナウイルス感染予防対策に伴う休館明け、万全の感染予防対策を講じて、利用者の方に安心して利用いただけるよう努めた日々の取組みが、それぞれの項目において満足度指標の割合の向上に反映されているものと考えられます。また、熱中症対策や空調設備工事に伴う教室実施場所の変更や内容変更等、施設環境を可能な限り活用した運営が利用者にとって最大限の利益保証につながったと考えます。

### ＜接遇について＞

満足度指標が9%向上しました。中でも接客態度は95%を超えており、日常的に利用者に対して誠意ある接し方を心掛けてきた結果に加えて、コロナ禍においての利用者の生活状況や心身の状態を踏まえた寄り添いが得た評価だと考えます。

### ＜施設について＞

満足度指標が8.5%向上しました。利用者目線で日常的に安全確認を実施し、必要に応じて対応措置を図るように努めてきました。また、新型コロナウイルス感染予防対策の徹底が利用者に安心感を与えたことも評価に反映していると考えます。なお、毎回要望としてあげられてきた第1競技場の空調設備については、設置工事の実施により改善への期待感が評価の向上につながったと考えられます。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

満足度指標が9.7%向上しました。施設の構造上、利用者の多様なニーズに対応しきれていない現状もありますが、施設の雰囲気や居場所としての満足感がソフト面での利便性として評価に反映したのではないかと考えます。

### ＜スポーツ教室について＞

満足度指標が5.7%向上しました。第1競技場空調設備工事に伴う教室の一部中止や会場・内容変更及び新型コロナウイルス感染予防対策における定数削減等、利用者に不便をかける状況が多々発生しましたが、内容充実度が16.7%向上しました。限られた条件下であっても指導員と連携を図り、内容において創意工夫を重ねた結果、利用者の一定の理解を得ることができ評価につながったと思われます。

一方で、申込方法の満足度指標については4.1%減少し、定数削減で殆どの教室が抽選となり、申込当日以外の受付ができない状況になった事や、空調設備工事の関係で教室終講日とは別日の受付になった事が要因だと考えられます。

## R2 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 | 2   | 4.3                          | <div><div></div></div> 84.0% | 46.0% | 38.0% | 14.0% | 0.0% | 0.0%  | 2.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 79.0% | 45.0% | 34.0% | 21.0% | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
|                   | 職員の接客態度          | 2             | 4.3 | <div><div></div></div> 82.0% | 43.0%                        | 39.0% | 16.0% | 1.0%  | 0.0% | 1.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.3 | <div><div></div></div> 81.0% | 47.0%                        | 34.0% | 19.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2             | 4.1 | <div><div></div></div> 75.0% | 37.0%                        | 38.0% | 20.0% | 3.0%  | 0.0% | 2.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 4.2 | <div><div></div></div> 74.0% | 44.0%                        | 30.0% | 23.0% | 1.0%  | 1.0% | 1.0%  |      |
| 接遇について 平均         |                  |               | 2   | 4.2                          | <div><div></div></div> 80.3% | 42.0% | 38.3% | 16.7% | 1.3% | 0.0%  | 1.7% |
|                   |                  |               | 1   | 4.2                          | <div><div></div></div> 78.0% | 45.3% | 32.7% | 21.0% | 0.3% | 0.3%  | 0.3% |
| 施設について            | ②                | 施設の清掃状況・清潔感   | 2   | 4.1                          | <div><div></div></div> 78.0% | 35.0% | 43.0% | 18.0% | 2.0% | 0.0%  | 2.0% |
|                   |                  |               | 1   | 4.1                          | <div><div></div></div> 69.0% | 38.0% | 31.0% | 27.0% | 3.0% | 0.0%  | 1.0% |
|                   | 施設の状態・設備         | 2             | 3.9 | <div><div></div></div> 70.0% | 28.0%                        | 42.0% | 24.0% | 4.0%  | 1.0% | 1.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.8 | <div><div></div></div> 55.0% | 28.0%                        | 27.0% | 38.0% | 6.0%  | 0.0% | 1.0%  |      |
| 施設について 平均         |                  |               | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 74.0% | 31.5% | 42.5% | 21.0% | 3.0% | 0.5%  | 1.5% |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 62.0% | 33.0% | 29.0% | 32.5% | 4.5% | 0.0%  | 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 | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 67.0% | 29.0% | 38.0% | 29.0% | 3.0% | 0.0%  | 1.0% |
|                   |                  |               | 1   | 3.9                          | <div><div></div></div> 61.0% | 27.0% | 34.0% | 34.0% | 2.0% | 0.0%  | 3.0% |
|                   | 使用料金について         | 2             | 3.7 | <div><div></div></div> 60.0% | 26.0%                        | 34.0% | 27.0% | 9.0%  | 3.0% | 1.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.6 | <div><div></div></div> 50.0% | 23.0%                        | 27.0% | 37.0% | 8.0%  | 3.0% | 2.0%  |      |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2             | 3.8 | <div><div></div></div> 57.0% | 22.0%                        | 35.0% | 40.0% | 0.0%  | 0.0% | 3.0%  |      |
|                   |                  | 1             | 3.7 | <div><div></div></div> 46.0% | 20.0%                        | 26.0% | 47.0% | 2.0%  | 0.0% | 5.0%  |      |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |               | 2   | 3.8                          | <div><div></div></div> 61.4% | 25.7% | 35.7% | 32.0% | 4.0% | 1.0%  | 1.7% |
|                   |                  |               | 1   | 3.7                          | <div><div></div></div> 52.3% | 23.3% | 29.0% | 39.3% | 4.0% | 1.0%  | 3.3% |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |               | 2   | 4.0                          | <div><div></div></div> 71.7% | 33.3% | 38.4% | 23.5% | 2.8% | 0.5%  | 1.6% |
|                   |                  |               | 1   | 4.0                          | <div><div></div></div> 64.4% | 34.0% | 30.4% | 30.8% | 2.8% | 0.5%  | 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

| 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<br>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<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 64.3% | 25.0%                        | 39.3% | 17.9% | 10.7% | 0.0%  | 7.1%  |       |
|                         |                                | 1  | 3.5 | <div><div></div></div> 41.0% | 12.8%                        | 28.2% | 53.8% | 2.6%  | 2.6%  | 0.0%  |       |
|                         | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.2 | <div><div></div></div> 78.6% | 35.7%                        | 42.9% | 10.7% | 3.6%  | 0.0%  | 7.1%  |       |
|                         |                                | 1  | 3.6 | <div><div></div></div> 53.8% | 12.8%                        | 41.0% | 41.0% | 5.1%  | 0.0%  | 0.0%  |       |
|                         | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.0 | <div><div></div></div> 71.4% | 25.0%                        | 46.4% | 14.3% | 7.1%  | 0.0%  | 7.1%  |       |
|                         |                                | 1  | 3.5 | <div><div></div></div> 46.2% | 7.7%                         | 38.5% | 43.6% | 7.7%  | 0.0%  | 2.6%  |       |
|                         | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 31.9% | 11.4%                        | 20.5% | 20.5% | 0.0%  | 0.0%  | 47.7% |       |
|                         |                                | 1  | 3.6 | <div><div></div></div> 25.6% | 11.6%                        | 14.0% | 20.9% | 7.0%  | 0.0%  | 46.5% |       |
|                         | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 31.9% | 11.4%                        | 20.5% | 15.9% | 2.3%  | 0.0%  | 50.0% |       |
|                         |                                | 1  | 3.7 | <div><div></div></div> 27.9% | 11.6%                        | 16.3% | 20.9% | 4.7%  | 0.0%  | 46.5% |       |
|                         | スポーツ教室・トレーニング室について<br>平均       |    | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 55.6% | 21.7% | 33.9% | 15.9% | 4.7%  | 0.0%  | 23.8% |
|                         |                                |    | 1   | 3.6                          | <div><div></div></div> 38.9% | 11.3% | 27.6% | 36.0% | 5.4%  | 0.5%  | 19.1% |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標が7.3%向上しました。職員のスキルアップと施設の運営に携わる全職員間のコミュニケーションの向上と利用者目線の取組みが評価されたのではないかと考えます。

### ＜接遇について＞

満足度指標が2.3%向上しましたが、「やや不満」・「大いに不満」も0.7%増加しました。問い合わせの対応面が影響しており、新しく「教室の配置・受付方法の変更」・「料金改定に伴う対応」などの説明が加わり、円滑に行えていなかった部分があったためと思われます。

### ＜施設について＞

満足度指標が12%向上し、「やや不満」・「大いに不満」は1.0%減少しました。新型コロナウイルス感染予防対策のアルコール消毒や清掃の頻度が増えたことによるものだと考えられます。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

満足度指標が9.1%向上しました。「情報発信について」は、早めの情報提供や館内掲示に工夫をした成果が少し現れたのではないかと考えています。

### ＜スポーツ教室・トレーニング室について＞

満足度指標が16.7%向上、「やや不満」・「大いに不満」は1.2%減少しました。また、トレーニング室の職員とも活発なコミュニケーションをとることにより利用者の声に柔軟に対応できたことが評価されたのではないかと考えられます。

## R2 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        | ①                 | 職員の言葉遣い・身だしなみ    | 2 | 4.5 | <div><div></div></div> 92.0% | 54.0%                        | 38.0% | 8.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 87.0% | 45.0%                        | 42.0% | 13.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   | 職員の接客態度          | 2 | 4.5 | <div><div></div></div> 91.0% | 54.0%                        | 37.0% | 9.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 84.0% | 47.0%                        | 37.0% | 16.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   | 問い合わせへの対応        | 2 | 4.3 | <div><div></div></div> 83.0% | 47.0%                        | 36.0% | 15.0% | 0.0%  | 0.0% | 2.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 4.2 | <div><div></div></div> 81.0% | 39.0%                        | 42.0% | 12.0% | 1.0%  | 1.0% | 5.0%  |      |
|               | 接遇について 平均         |                  |   | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 88.7% | 51.7% | 37.0% | 10.7% | 0.0% | 0.0%  | 0.7% |
|               |                   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 84.0% | 43.7%                        | 40.3% | 13.7% | 0.3%  | 0.3% | 1.7%  |      |
| 施設について        | ②                 | 施設の清掃状況・清潔感      | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 92.0% | 47.0%                        | 45.0% | 8.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 71.0% | 28.0%                        | 43.0% | 28.0% | 1.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   | 施設の状態・設備         | 2 | 4.3 | <div><div></div></div> 87.0% | 40.0%                        | 47.0% | 11.0% | 2.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 3.8 | <div><div></div></div> 65.0% | 23.0%                        | 42.0% | 31.0% | 4.0%  | 0.0% | 0.0%  |      |
|               | 施設について 平均         |                  |   | 2   | 4.4                          | <div><div></div></div> 89.5% | 43.5% | 46.0% | 9.5%  | 1.0% | 0.0%  | 0.0% |
|               |                   |                  | 1 | 3.9 | <div><div></div></div> 68.0% | 25.5%                        | 42.5% | 29.5% | 2.5%  | 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    | 2 | 4.2 | <div><div></div></div> 82.0% | 39.0%                        | 43.0% | 15.0% | 2.0%  | 0.0% | 1.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 72.0% | 26.0%                        | 46.0% | 24.0% | 2.0%  | 0.0% | 2.0%  |      |
|               |                   | 使用料金について         | 2 | 3.7 | <div><div></div></div> 61.0% | 25.0%                        | 36.0% | 24.0% | 12.0% | 1.0% | 2.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 3.7 | <div><div></div></div> 59.0% | 25.0%                        | 34.0% | 23.0% | 10.0% | 3.0% | 5.0%  |      |
|               |                   | 利用施設における情報発信について | 2 | 3.7 | <div><div></div></div> 51.0% | 22.0%                        | 29.0% | 41.0% | 3.0%  | 0.0% | 5.0%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 3.7 | <div><div></div></div> 55.0% | 19.0%                        | 36.0% | 33.0% | 5.0%  | 0.0% | 7.0%  |      |
|               | ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |   | 2   | 3.9                          | <div><div></div></div> 64.7% | 28.7% | 36.0% | 26.7% | 5.7% | 0.3%  | 2.7% |
|               |                   |                  | 1 | 3.8 | <div><div></div></div> 62.0% | 23.3%                        | 38.7% | 26.7% | 5.7%  | 1.0% | 4.7%  |      |
| ※①②③<br>全設問平均 |                   |                  | 2 | 4.2 | <div><div></div></div> 79.9% | 41.0%                        | 38.9% | 16.4% | 2.4%  | 0.1% | 1.3%  |      |
|               |                   |                  | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 71.8% | 31.5%                        | 40.3% | 22.5% | 2.9%  | 0.5% | 2.4%  |      |

※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   |
|--------------------------|--------------------------------|----|-----|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ④<br>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<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  | 3.8 | <div><div></div></div> 67.8% | 9.7%  | 58.1% | 25.8% | 3.2%  | 0.0%  | 3.2%  |
|                          |                                | 1  | 3.4 | <div><div></div></div> 44.8% | 13.2% | 31.6% | 36.8% | 15.8% | 2.6%  | 0.0%  |
|                          | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 4.1 | <div><div></div></div> 64.5% | 35.5% | 29.0% | 22.6% | 3.2%  | 0.0%  | 9.7%  |
|                          |                                | 1  | 3.9 | <div><div></div></div> 65.8% | 26.3% | 39.5% | 28.9% | 5.3%  | 0.0%  | 0.0%  |
|                          | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 71.0% | 9.7%  | 61.3% | 22.6% | 0.0%  | 0.0%  | 6.5%  |
|                          |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 60.6% | 21.1% | 39.5% | 36.8% | 2.6%  | 0.0%  | 0.0%  |
|                          | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）  | 2  | 3.9 | <div><div></div></div> 34.3% | 13.2% | 21.1% | 15.8% | 2.6%  | 0.0%  | 47.4% |
|                          |                                | 1  | 3.7 | <div><div></div></div> 34.0% | 10.6% | 23.4% | 27.7% | 0.0%  | 0.0%  | 38.3% |
|                          | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）    | 2  | 4.2 | <div><div></div></div> 39.5% | 18.4% | 21.1% | 10.5% | 0.0%  | 0.0%  | 50.0% |
|                          |                                | 1  | 3.8 | <div><div></div></div> 34.1% | 12.8% | 21.3% | 25.5% | 0.0%  | 0.0%  | 40.4% |
| スポーツ教室・トレーニング室について<br>平均 |                                | 2  | 4.0 | <div><div></div></div> 55.4% | 17.3% | 38.1% | 19.5% | 1.8%  | 0.0%  | 23.4% |
|                          |                                | 1  | 3.7 | <div><div></div></div> 47.9% | 16.8% | 31.1% | 31.1% | 4.7%  | 0.5%  | 15.7% |

## 総括

### ＜アンケート全体について＞

満足度指標が8.1%向上しました。コロナ禍でできるだけ気持ちよく利用していただけるような接客接遇に取組んだ結果と考えます。

### ＜接遇について＞

満足度指標が「職員の言葉遣い・身だしなみ」については5%、「職員の接客態度」については7%、「問い合わせへの対応」については2%といずれも向上しているのは、接遇研修後に職員間で日々、接客に対する振り返りを行ったことによる効果と考えます。

### ＜施設について＞

満足度指標が21.5%も向上しました。これは大規模改修による効果が大きいですが、照度や温度調整などを実施内容に応じた運用を行った結果と思われます。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

満足度指標が2.7%向上にとどまっているのは料金改定・大規模改修による長期休館・新型コロナウイルス感染予防対策による制限が考えられます。施設の立地上、市外者の利用が多く、市外者料金導入の影響はかなり大きいです。

## R2 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  | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 93.0% | 49.0% | 44.0%                        | 7.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.4 | <div><div></div></div> 90.0% | 54.0% | 36.0%                        | 10.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |       |      |
|                   | 職員の接客態度          | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 90.0% | 47.0% | 43.0%                        | 8.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 2.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.5 | <div><div></div></div> 89.0% | 55.0% | 34.0%                        | 10.0% | 0.0%  | 0.0%  | 1.0% |       |      |
|                   | 問い合わせへの対応        | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 86.0% | 47.0% | 39.0%                        | 12.0% | 0.0%  | 0.0%  | 2.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.4 | <div><div></div></div> 84.0% | 52.0% | 32.0%                        | 12.0% | 0.0%  | 0.0%  | 4.0% |       |      |
| 接遇について 平均         |                  |   |     | 2                            | 4.4   | <div><div></div></div> 89.7% | 47.7% | 42.0% | 9.0%  | 0.0% | 0.0%  | 1.3% |
|                   |                  |   |     | 1                            | 4.4   | <div><div></div></div> 87.7% | 53.7% | 34.0% | 10.7% | 0.0% | 0.0%  | 1.7% |
| 施設について            | ② 施設の清掃状況・清潔感    | 2 | 4.4 | <div><div></div></div> 93.0% | 44.0% | 49.0%                        | 7.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.3 | <div><div></div></div> 92.0% | 41.0% | 51.0%                        | 8.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |       |      |
|                   | 施設の状態・設備         | 2 | 4.1 | <div><div></div></div> 78.0% | 39.0% | 39.0%                        | 19.0% | 2.0%  | 1.0%  | 0.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.2 | <div><div></div></div> 86.0% | 38.0% | 48.0%                        | 9.0%  | 2.0%  | 2.0%  | 1.0% |       |      |
| 施設について 平均         |                  |   |     | 2                            | 4.3   | <div><div></div></div> 85.5% | 41.5% | 44.0% | 13.0% | 1.0% | 0.5%  | 0.0% |
|                   |                  |   |     | 1                            | 4.3   | <div><div></div></div> 89.0% | 39.5% | 49.5% | 8.5%  | 1.0% | 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  | 2 | 4.1 | <div><div></div></div> 78.0% | 33.0% | 45.0%                        | 19.0% | 2.0%  | 0.0%  | 1.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.2 | <div><div></div></div> 86.0% | 37.0% | 49.0%                        | 13.0% | 0.0%  | 0.0%  | 1.0% |       |      |
|                   | 使用料金について         | 2 | 4.1 | <div><div></div></div> 77.0% | 32.0% | 45.0%                        | 18.0% | 3.0%  | 1.0%  | 1.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 4.0 | <div><div></div></div> 79.0% | 30.0% | 49.0%                        | 17.0% | 0.0%  | 3.0%  | 1.0% |       |      |
|                   | 利用施設における情報発信について | 2 | 3.9 | <div><div></div></div> 69.0% | 25.0% | 44.0%                        | 27.0% | 2.0%  | 0.0%  | 2.0% |       |      |
|                   |                  | 1 | 3.9 | <div><div></div></div> 66.0% | 24.0% | 42.0%                        | 25.0% | 2.0%  | 0.0%  | 7.0% |       |      |
| ※利便性・使いやすさについて 平均 |                  |   |     | 2                            | 4.0   | <div><div></div></div> 74.7% | 30.0% | 44.7% | 21.3% | 2.3% | 0.3%  | 1.3% |
|                   |                  |   |     | 1                            | 4.0   | <div><div></div></div> 77.0% | 30.3% | 46.7% | 18.3% | 0.7% | 1.0%  | 3.0% |
| ※①②③<br>全設問平均     |                  |   |     | 2                            | 4.2   | <div><div></div></div> 83.0% | 39.5% | 43.5% | 14.6% | 1.1% | 0.3%  | 1.0% |
|                   |                  |   |     | 1                            | 4.2   | <div><div></div></div> 84.0% | 41.4% | 42.6% | 13.0% | 0.5% | 0.6%  | 1.9% |

※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   |
|--------------------|---------------------------------|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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<br>（スポーツ教室利用者の回答） | 2  |     |                                                                                         |       |       |       |       |       |       |
|                    |                                 | 1  |     |                                                                                         |       |       |       |       |       |       |
|                    | スポーツ教室の内容充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  |     |                                                                                         |       |       |       |       |       |       |
|                    |                                 | 1  |     |                                                                                         |       |       |       |       |       |       |
|                    | スポーツ教室の種目充実度<br>（スポーツ教室利用者の回答）  | 2  |     |                                                                                         |       |       |       |       |       |       |
|                    |                                 | 1  |     |                                                                                         |       |       |       |       |       |       |
|                    | トレーニング室の内容充実度<br>（個人使用利用者の回答）   | 2  | 3.7 |  56.5% | 21.7% | 34.8% | 26.1% | 13.0% | 0.0%  | 4.3%  |
|                    |                                 | 1  | 3.8 |  59.7% | 24.6% | 35.1% | 22.8% | 7.0%  | 1.8%  | 8.8%  |
|                    | トレーニング室の満足度<br>（個人使用利用者の回答）     | 2  | 3.9 |  65.2% | 26.1% | 39.1% | 21.7% | 8.7%  | 0.0%  | 4.3%  |
|                    |                                 | 1  | 3.9 |  59.7% | 28.1% | 31.6% | 28.1% | 0.0%  | 1.8%  | 10.5% |
|                    | スポーツ教室・トレーニング室について<br>平均        | 2  | 3.8 |  60.9% | 23.9% | 37.0% | 23.9% | 10.9% | 0.0%  | 4.3%  |
|                    |                                 | 1  | 3.9 |  59.8% | 26.4% | 33.4% | 25.5% | 3.5%  | 1.8%  | 9.7%  |

## 総括

### ＜アンケート全体として＞

満足度指標は前年と同様ですが、「とても満足」が1.9%減少しました。「市外利用料金導入」「空調工事による休館」「ブロック塀改修工事に伴う駐車場利用中止」に対し利用者への理解が得られていないことが要因だと考えられます。

### ＜接遇について＞

「とても満足」が6%減少、「満足」が8%増加しており、概ね満足していただけている結果ですが、対応が不親切だったとのご意見がありました。新型コロナウイルス感染予防対策で職員と利用者とのコミュニケーションが不足していたことが要因と考えられます。より良いサービスの提供をめざし、職員研修実施の必要性を感じました。

### ＜施設について＞

前年に比べ「満足」が5.5%減少し、「普通」が4.5%増加しました。トレーニング室空調不具合に加え、ブロック塀改修工事に伴い駐車場が利用不可になったことの影響と考えられます。多くの方にご理解いただけるよう周知方法の改善と、日頃の点検で設備の異変に気付けるよう力を入れていきたいと思ひます。

### ＜利便性・使いやすさについて＞

「満足」が2%減少し、「普通」が3%「やや不満」が1.6%増加しています。市外者料金導入の影響だと考えられます。

### ＜スポーツ教室・トレーニング室について＞

「やや不満」が7.4%増加しました。空調の不具合や、トレーニング室でフリーウェイトの利用（設置）を希望される方が増えたことが要因と考えられます。スペースや費用面で更新は難しいと考えられますが、利用ニーズに合わせた配置を考えたいと思ひます。