令和３年度（2021 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	設問事項について
お客様自身について	年齢・職業・利用形態・利用回数・来館手段・来館曜日等
受付・フロントについて	スタッフ応対・身だしなみ・言葉遣い・館内掲示について等
トレーニング室関連について	スタッフ応対・指導・説明・清潔感等について
プール関連について	スタッフ応対・教室時間帯・教室本数・指導内容・清潔感について
競技場・武道関連施設について	スタッフ応対・教室時間帯・教室本数・指導内容・清潔感について
更衣室・トイレについて	清潔感について
ホームページについて	分かりやすいか・告知してほしい情報
その他	ご意見・ご要望・自由記載

■ 実施期間

- 令和３年９月１５日（水）～令和３年９月３０日（木）（※各施設休館日を除く）

■ 配布枚数

- 3200 枚

■ 実施対象及び実施方法

- 豊中市屋内体育施設の利用者（市内・市外問わず）の個人使用者・団体使用者に対して均一に配布し期日中に回収できた枚数にて報告

■ 回収枚数

- 1443 枚（回収率 45.0%）

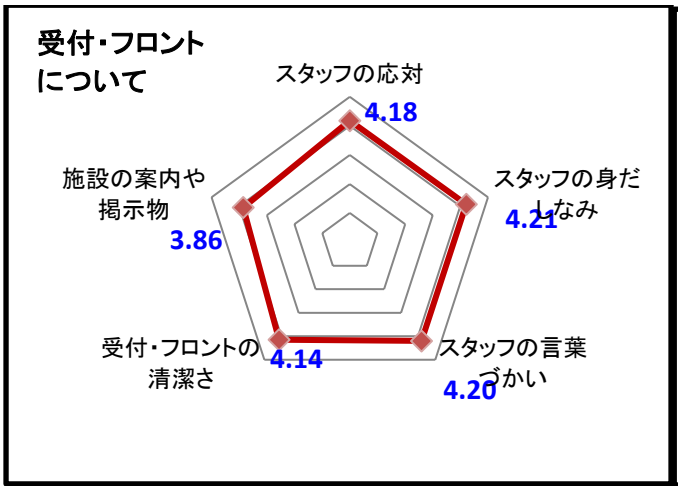
集計内訳	回収内訳
豊島温水プール	200
二ノ切温水プール	189
千里体育館	209
豊島体育館	183
庄内体育館	201
柴原体育館	361
武道館ひびき	0
高川スポーツルーム	100
合計	1443

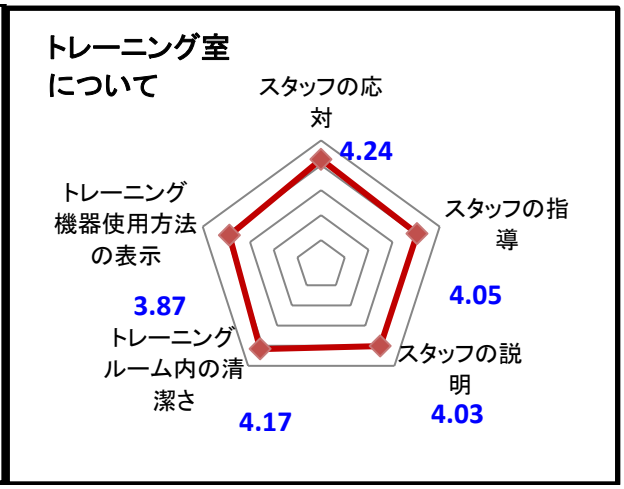
令和３年度（２０２１年度）

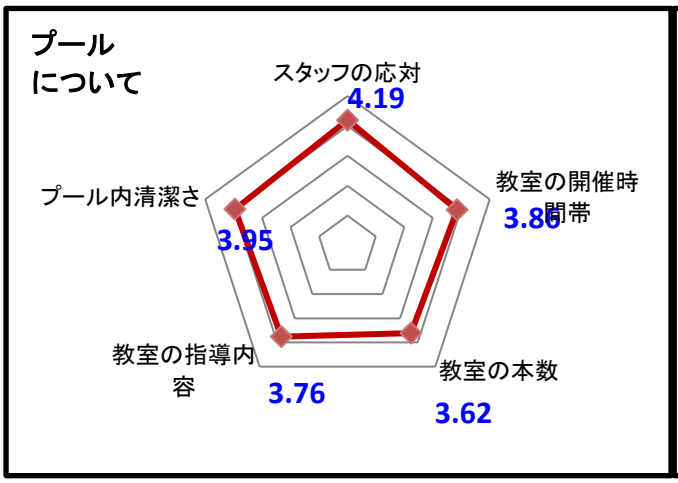
【施設利用についてのアンケート調査結果】

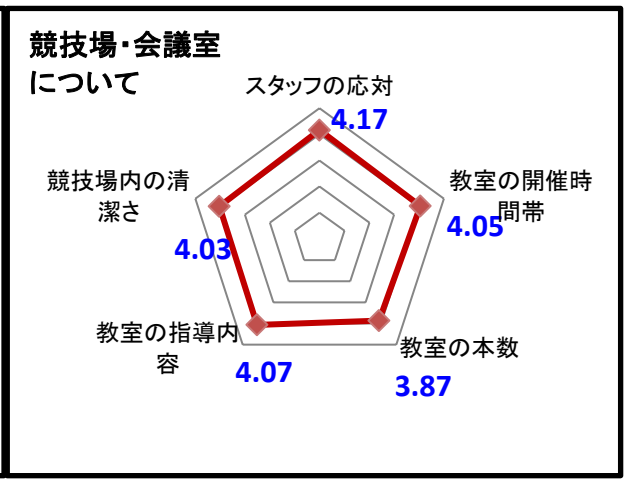
屋内体育施設全体の接客接遇に関する調査結果

評価点として、大変良いが 5 点・良いが 4 点・普通が 3 点・悪いが 2 点・大変悪いが 1 点にて換算した評価平均点が下記の結果となります。また各施設の評価値は小数点第 2 位を四捨五入しております。









サービス水準数値についてパターン

フロント・受付スタッフの応対

評価	人数	割合
大変良い	544	39.1%
良い	568	40.8%
普通	266	19.1%
悪い	11	0.8%
大変悪い	2	0.1%
合計	**1391**	100.0%

トレーニング室スタッフの応対

評価	人数	割合
大変良い	216	43.6%
良い	192	38.8%
普通	79	16.0%
悪い	7	1.4%
大変悪い	1	0.2%
合計	**495**	100.0%

プールスタッフの応対

評価	人数	割合
大変良い	159	40.3%
良い	157	39.7%
普通	76	19.2%
悪い	3	0.8%
大変悪い	0	0.0%
合計	**395**	100.0%

競技場・武道関連施設のスタッフ応対

評価	人数	割合
大変良い	226	37.8%
良い	252	42.1%
普通	114	19.1%
悪い	5	0.8%
大変悪い	1	0.2%
合計	**598**	100.0%

応対のみの評価

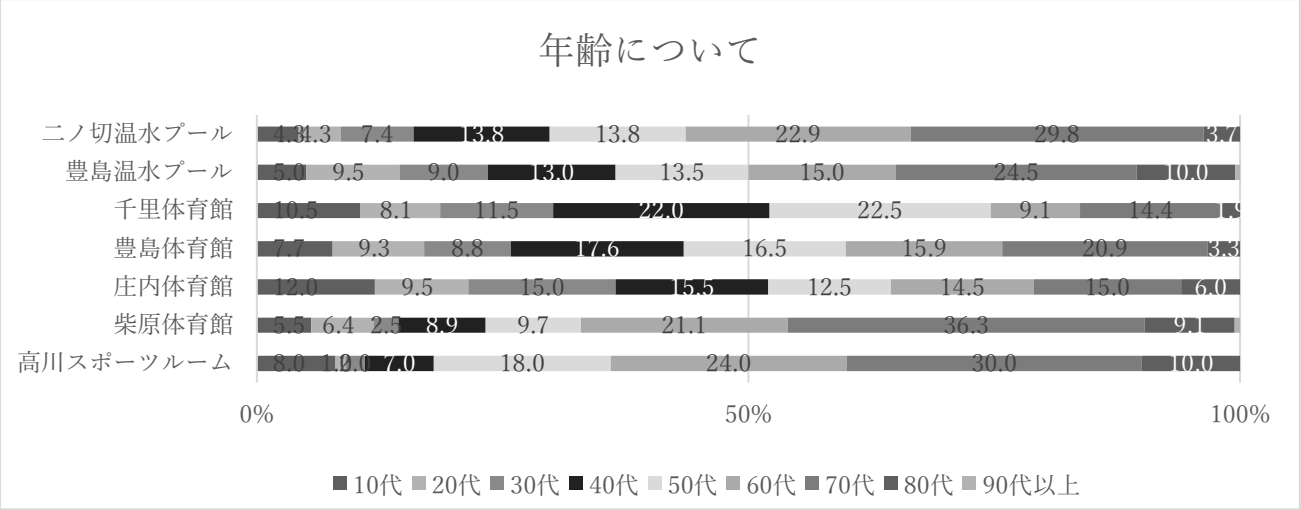
評価	人数	割合
大変良い	1145	39.8%
良い	1169	40.6%
普通	535	18.6%
悪い	26	0.9%
大変悪い	4	0.1%
合計	2879	100.0%

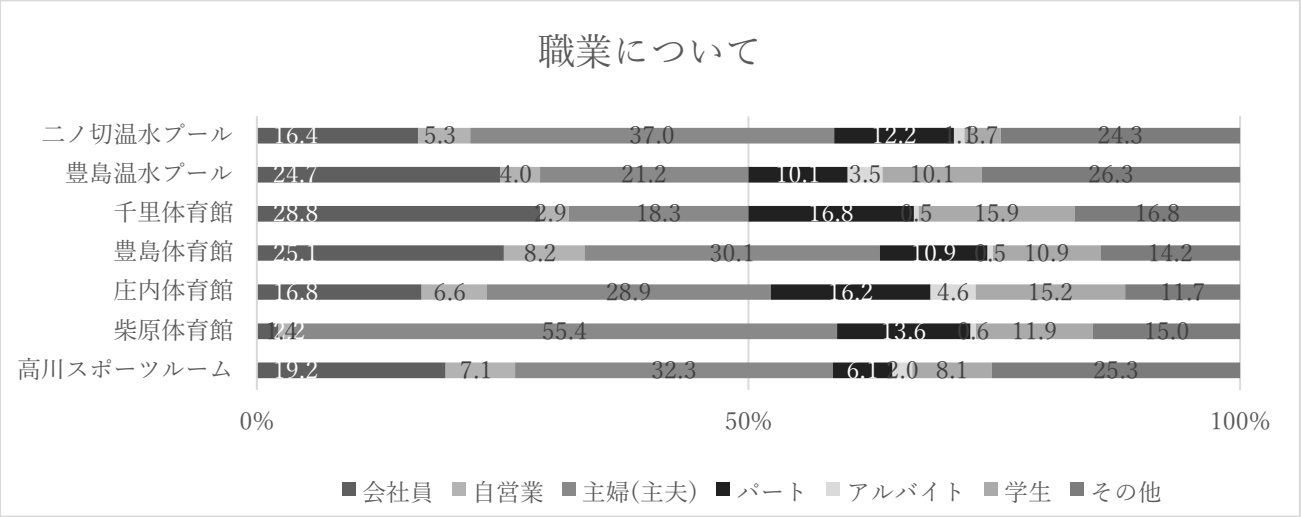
応対のみで評価した場合は大変良い・良いが全体の 80.4%・普通まで含めると全体の 99.0%の評価を頂きました。

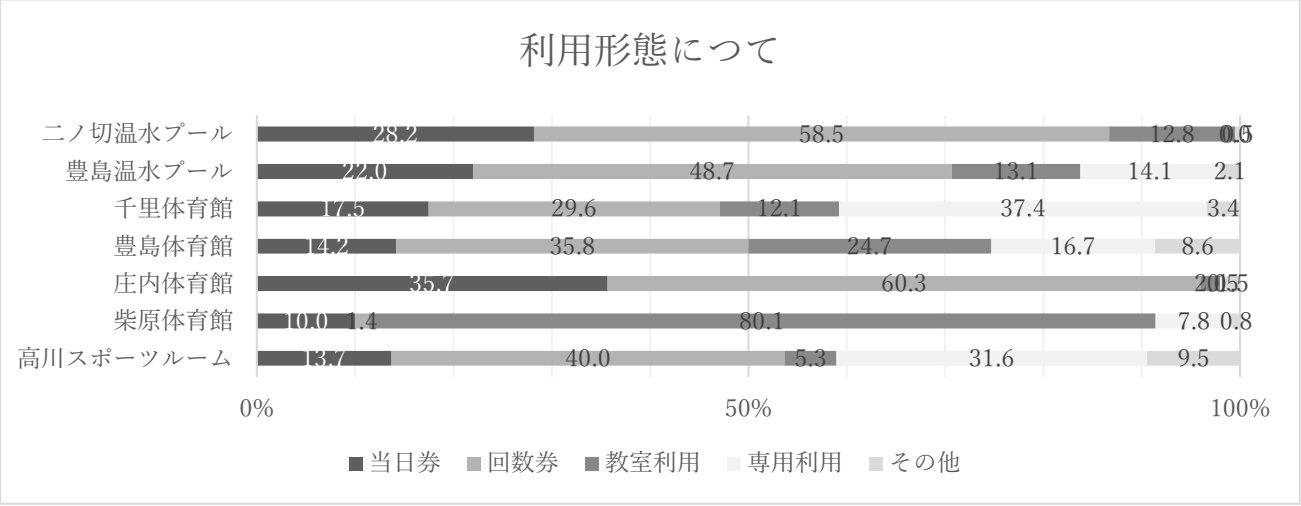
【施設利用についてのアンケート調査結果】

回収枚数にバラツキがある為、すべて１００%に換算して表示しております。

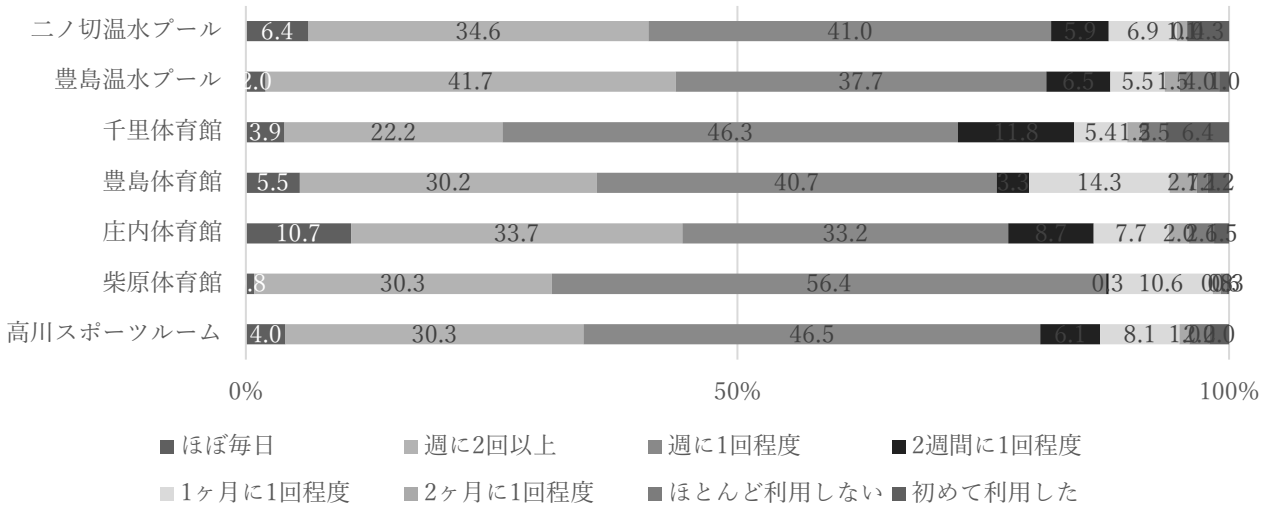
お客様自身について



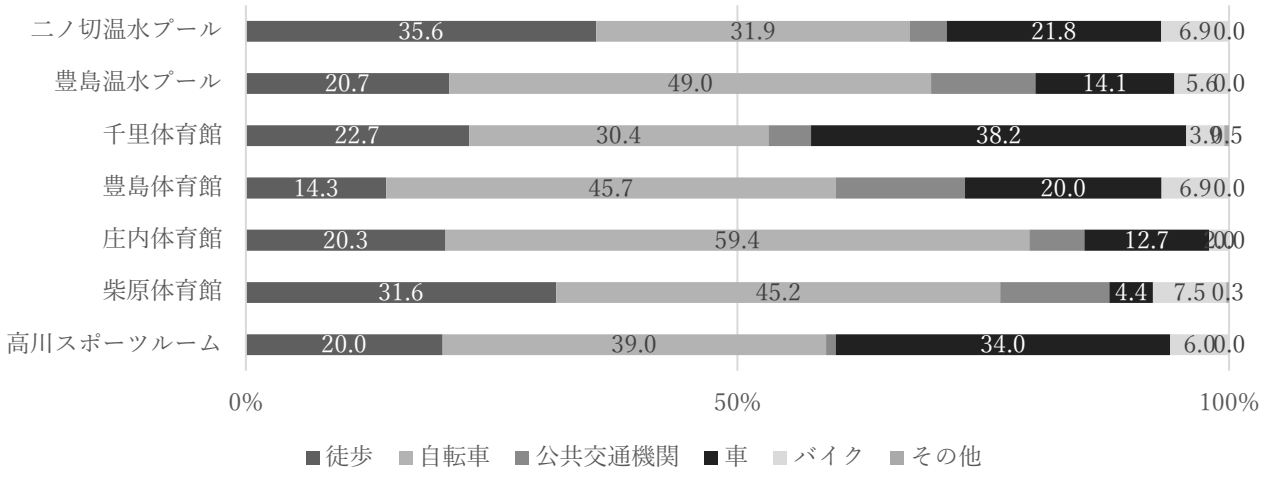




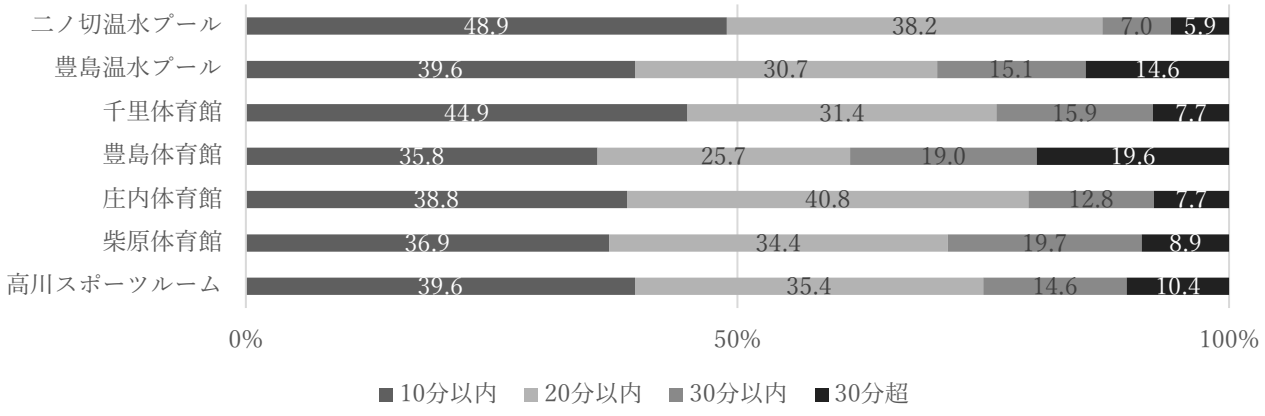
1週間の来館回数

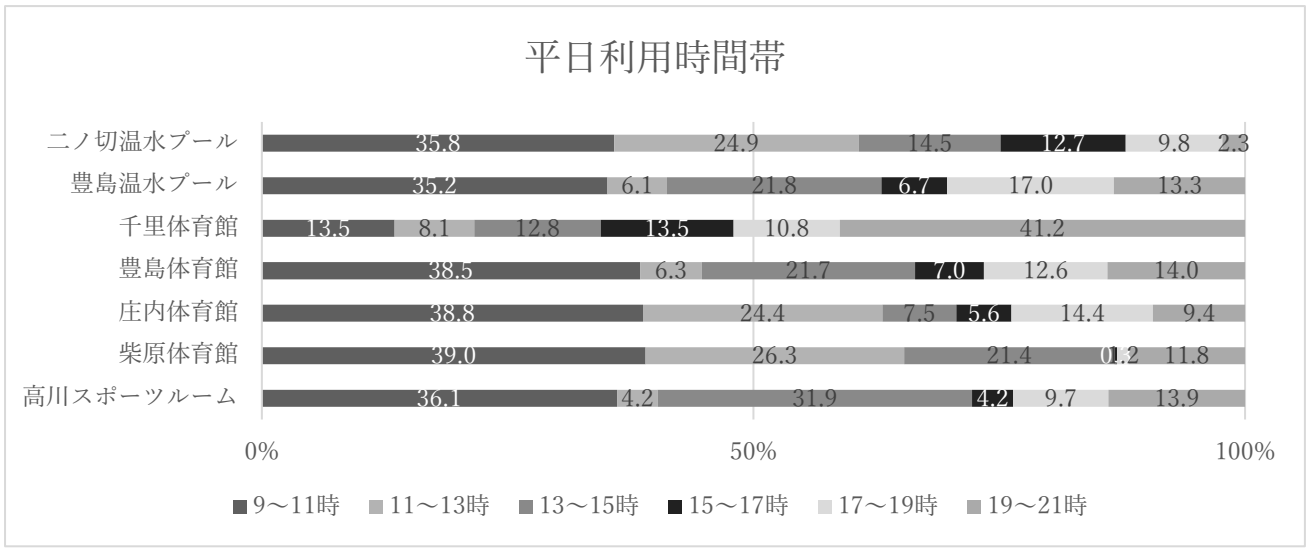


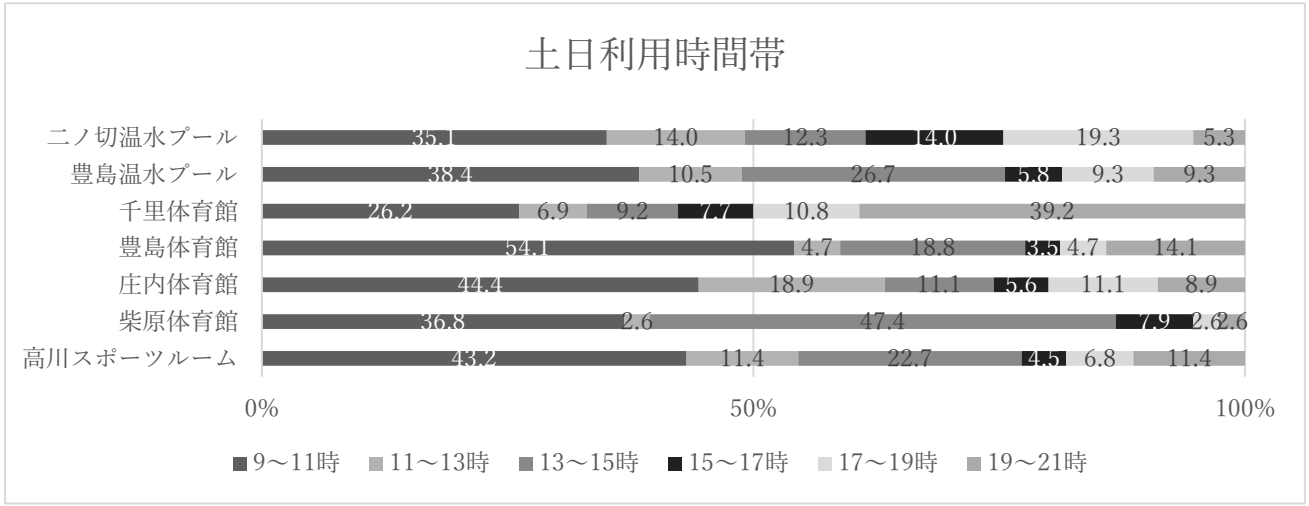
来館手段について

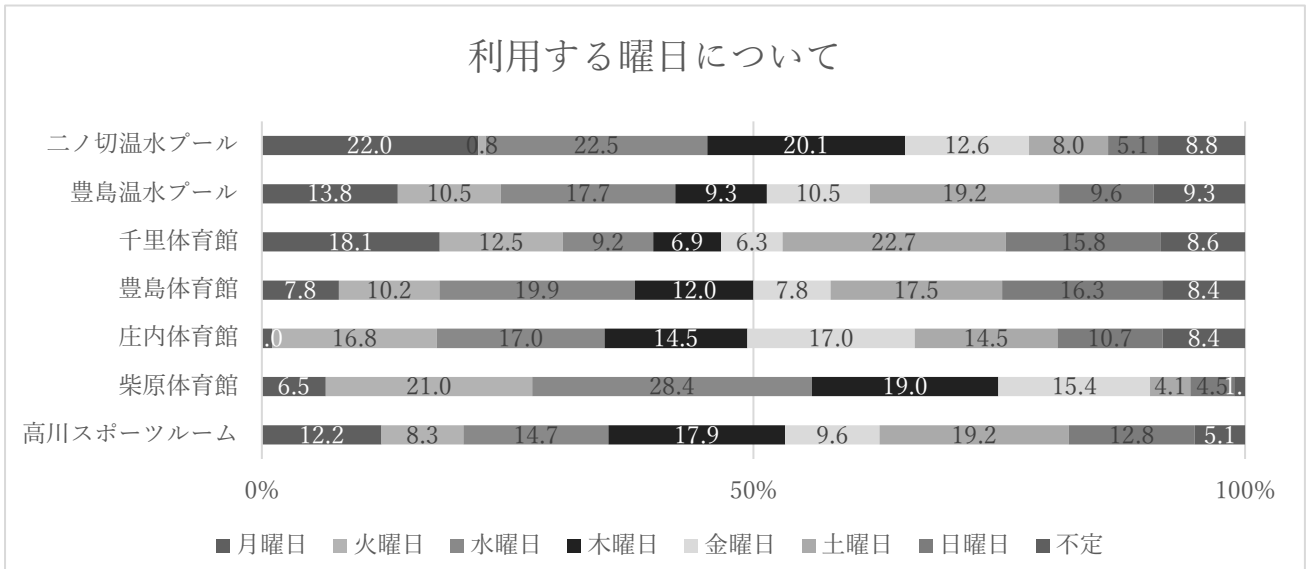


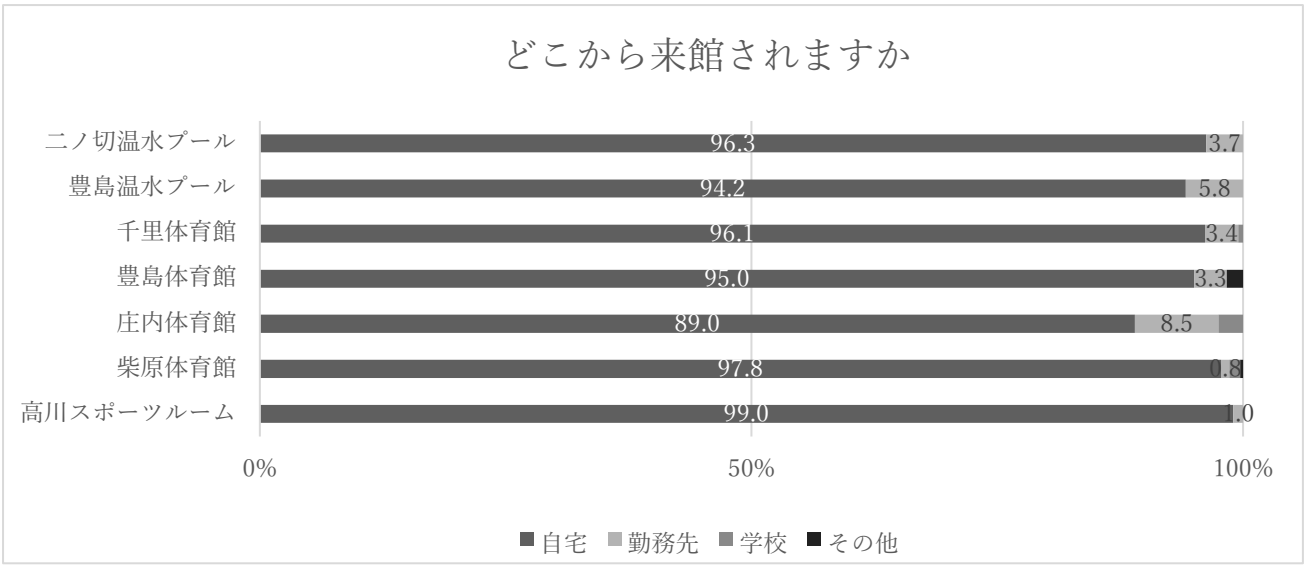
来館までの時間

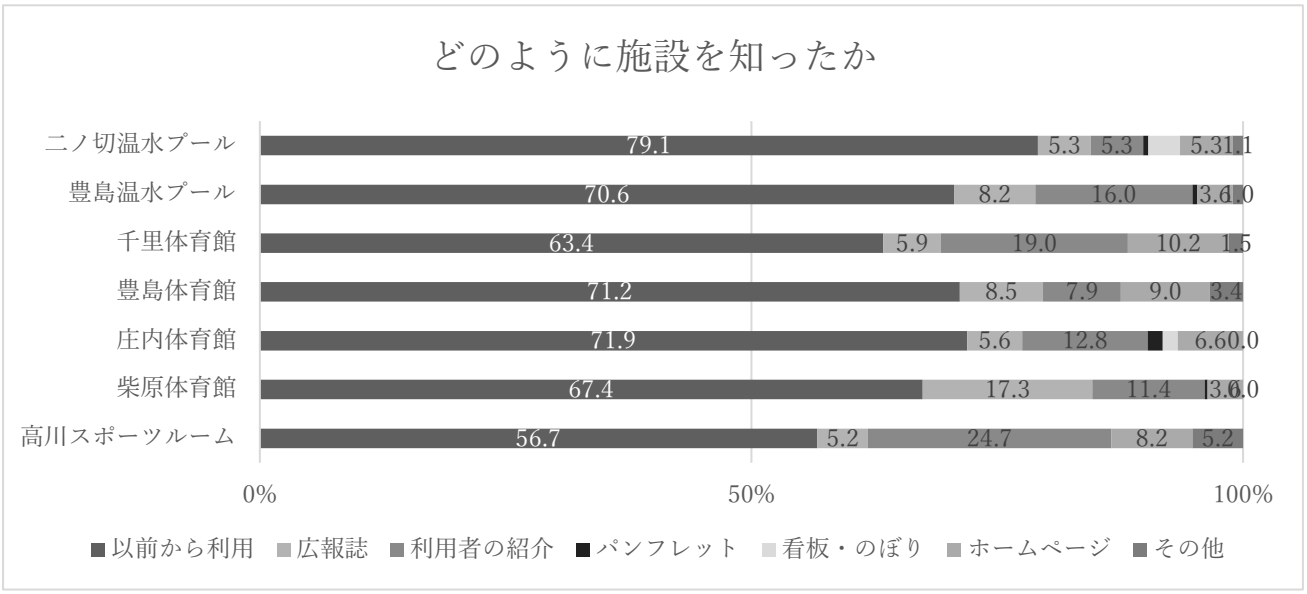


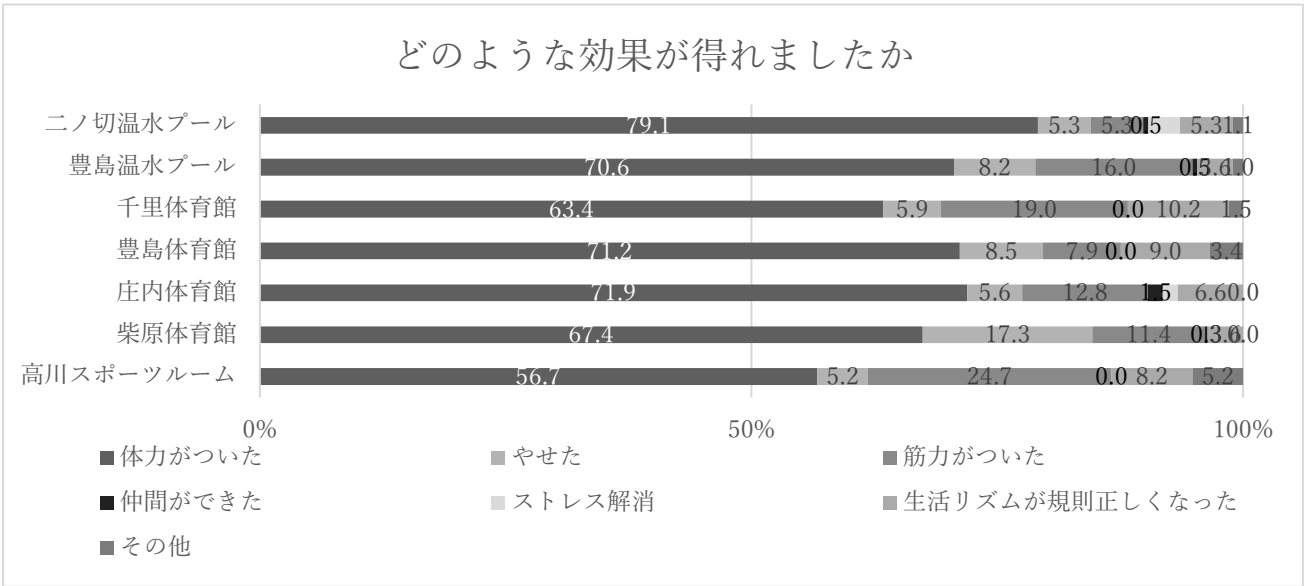

平日利用時間帯
二ノ切温水プール
豊島温水プール
千里体育館
豊島体育館
庄内体育館
柴原体育館
高川スポーツルーム
35.8 24.9 14.5 12.7 9.8 2.3
35.2 6.1 21.8 6.7 17.0 13.3
13.5 8.1 12.8 13.5 10.8 41.2
38.5 6.3 21.7 7.0 12.6 14.0
38.8 24.4 7.5 5.6 14.4 9.4
39.0 26.3 21.4 1.2 11.8
36.1 4.2 31.9 4.2 9.7 13.9
0%
50%
100%
9～11時
11～13時
13～15時
15～17時
17～19時
19～21時


土日利用時間帯
二ノ切温水プール
豊島温水プール
千里体育館
豊島体育館
庄内体育館
柴原体育館
高川スポーツルーム
35.1 14.0 12.3 14.0 19.3 5.3
38.4 10.5 26.7 5.8 9.3 9.3
26.2 6.9 9.2 7.7 10.8 39.2
54.1 4.7 18.8 3.5 4.7 14.1
44.4 18.9 11.1 5.6 11.1 8.9
36.8 2.6 47.4 7.9 2.6 2.6
43.2 11.4 22.7 4.5 6.8 11.4
0%
50%
100%
9～11時
11～13時
13～15時
15～17時
17～19時
19～21時


利用する曜日について
二ノ切温水プール
豊島温水プール
千里体育館
豊島体育館
庄内体育館
柴原体育館
高川スポーツルーム
22.0 0.8 22.5 20.1 12.6 8.0 5.1 8.8
13.8 10.5 17.7 9.3 10.5 19.2 9.6 9.3
18.1 12.5 9.2 6.9 6.3 22.7 15.8 8.6
7.8 10.2 19.9 12.0 7.8 17.5 16.3 8.4
16.8 17.0 14.5 17.0 14.5 10.7 8.4
6.5 21.0 28.4 19.0 15.4 4.1 4.5
12.2 8.3 14.7 17.9 9.6 19.2 12.8 5.1
0%
50%
100%
月曜日
火曜日
水曜日
木曜日
金曜日
土曜日
日曜日
不定

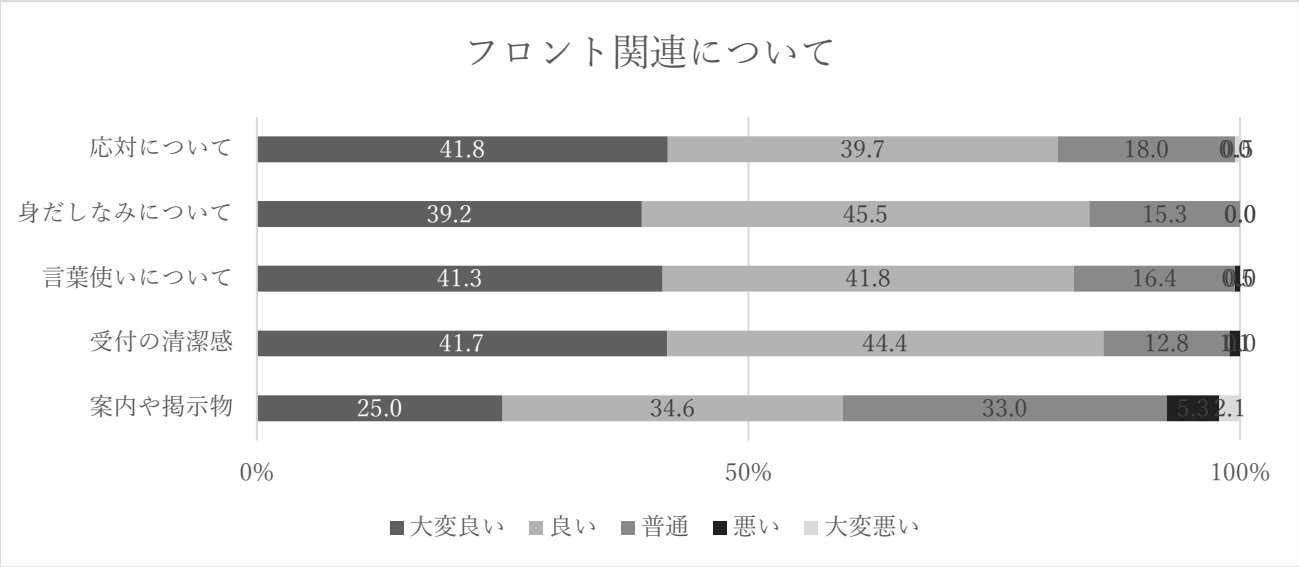

どこから来館されますか
二ノ切温水プール
豊島温水プール
千里体育館
豊島体育館
庄内体育館
柴原体育館
高川スポーツルーム
96.3
3.7
94.2
5.8
96.1
3.4
95.0
3.3
89.0
8.5
97.8
0.8
99.0
1.0
0%
50%
100%
自宅
勤務先
学校
その他


どのように施設を知ったか
二ノ切温水プール
豊島温水プール
千里体育館
豊島体育館
庄内体育館
柴原体育館
高川スポーツルーム
79.1
5.3
5.3
5.3
1.1
70.6
8.2
16.0
3.6
1.0
63.4
5.9
19.0
10.2
1.5
71.2
8.5
7.9
9.0
3.4
71.9
5.6
12.8
6.6
0.0
67.4
17.3
11.4
3.6
0.0
56.7
5.2
24.7
8.2
5.2
0%
50%
100%
以前から利用
広報誌
利用者の紹介
パンフレット
看板・のぼり
ホームページ
その他

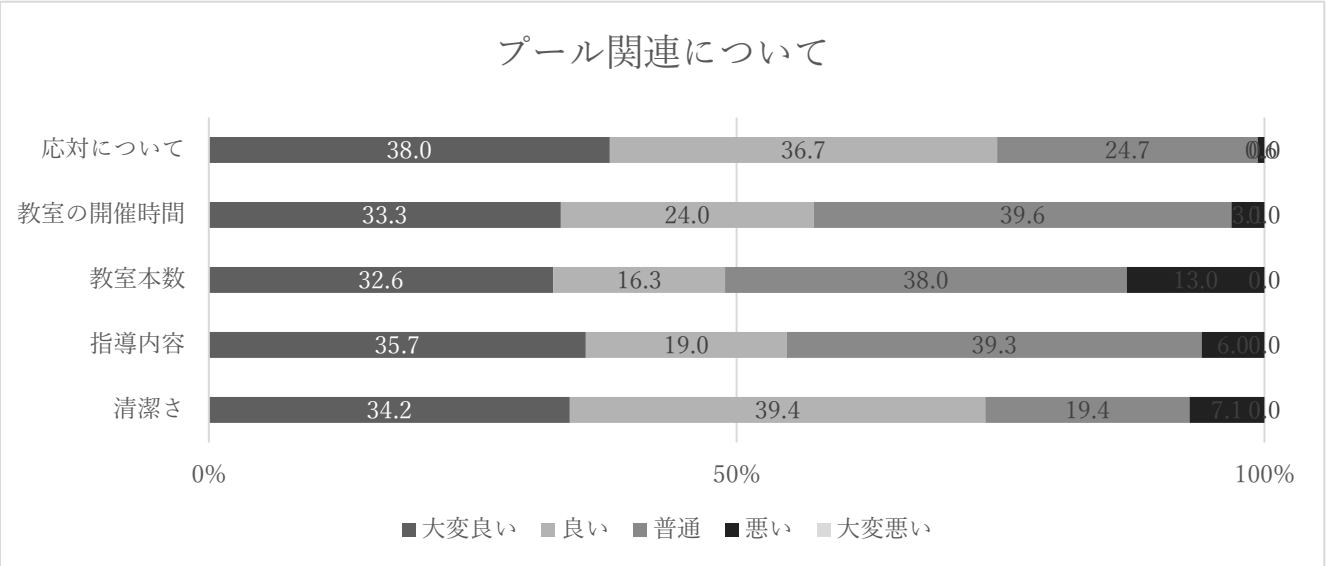

どのような効果が得れましたか
二ノ切温水プール
豊島温水プール
千里体育館
豊島体育館
庄内体育館
柴原体育館
高川スポーツルーム
79.1
5.3
5.3
0.5
5.3
1.1
70.6
8.2
16.0
0.5
3.6
1.0
63.4
5.9
19.0
0.0
10.2
1.5
71.2
8.5
7.9
0.0
9.0
3.4
71.9
5.6
12.8
1.5
6.6
0.0
67.4
17.3
11.4
0.5
3.6
0.0
56.7
5.2
24.7
0.0
8.2
5.2
0%
50%
100%
体力がついた
やせた
筋力がついた
仲間ができた
ストレス解消
生活リズムが規則正しくなった
その他

総括
全項目、評価平均値が 3.62～4.24 となり、概ね評価に値する結果となりました。 小項目「スタッフの応対」に関しては、満足度平均値が 4.17～4.24 のハイスコアとなり、また、その他、スタッフの指導や身だしなみ等、全てのスタッフに関する質問に関しても、総じて、高評価を得ております。 大項目【プールについて】の満足度平均値が全体的にやや低い（但し小項目「スタッフの応対」除く）。また、小項目「教室の本数」に関しても、大項目【プール関連にについて】及び【競技場・武道関連施設について】共に、満足度平均値がやや低いが、これはアンケート集計を 9 月に実施した為、教室のみ参加して頂いている方からの回答はない為と思われます。また、今期、新型コロナにおける臨時休館や教室延期や休講等の影響を大いに受けていると考えられます。 小項目「施設の案内や掲示物」及び「トレーニング機器使用方法の表示」に関しては、満足度平均値がやや低い為、これは全施設とも掲示板がやや少ない事もあり、今後、各施設においてデジタルサイネージの活用を積極的に行うなど、改善をして参ります。

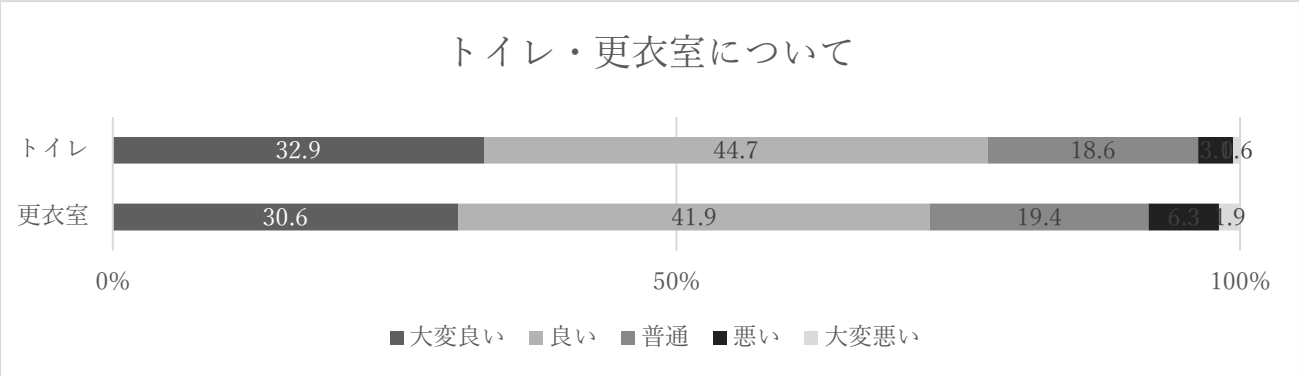
Ｒ３年度　　二ノ切温水プールアンケート集計結果



応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.2	4.2	4.2	4.3	3.8	20.7	4.1



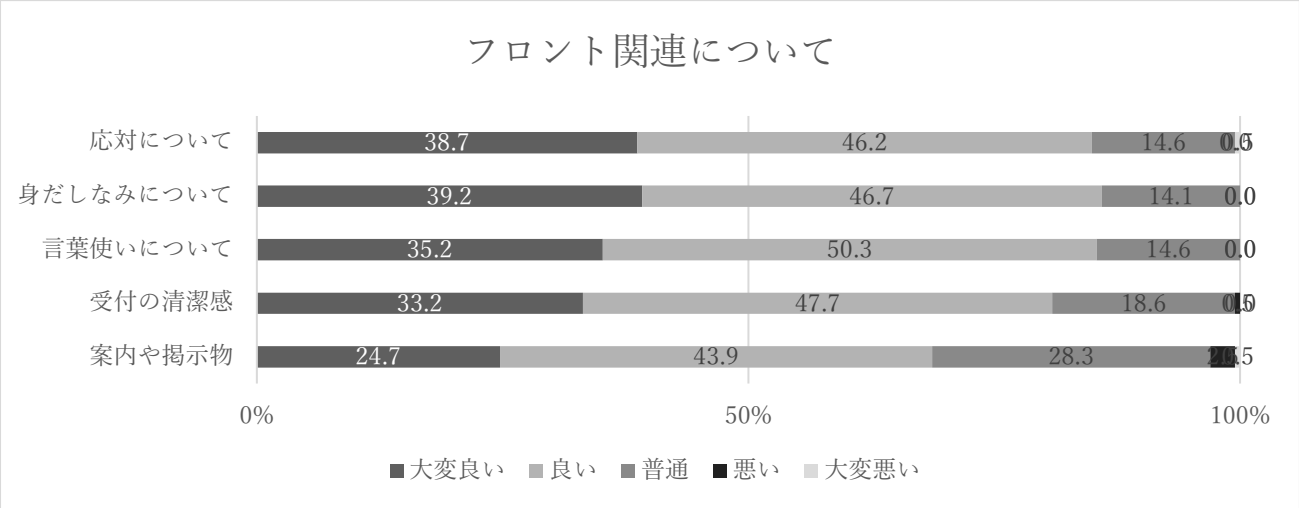
応対について	教室の開催時間	教室の本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.1	3.9	3.7	3.8	4.0	19.5	3.9



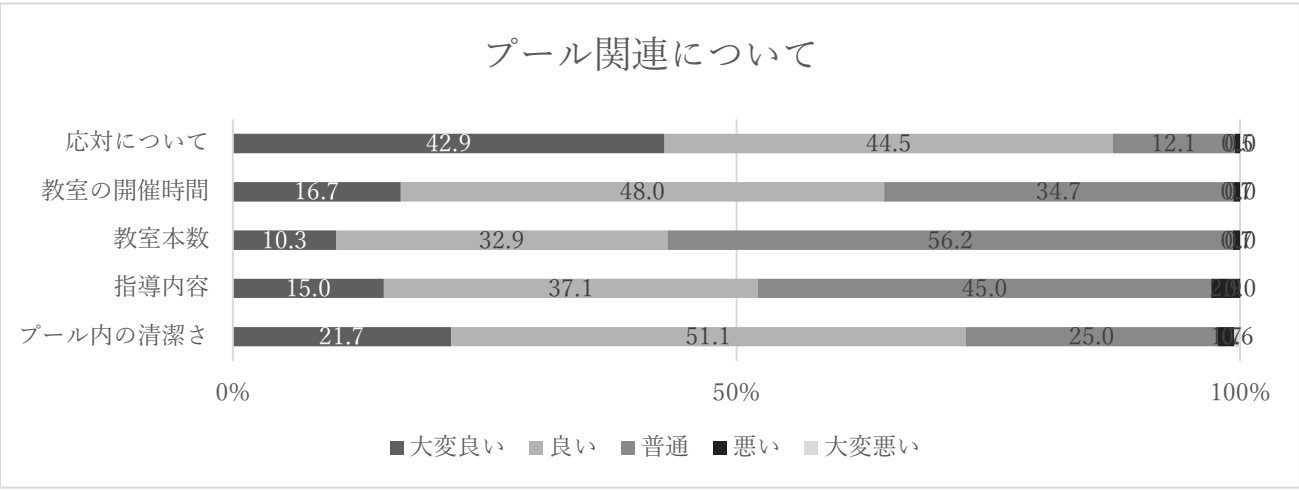
トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
3.9	4.1	8.0	4.0

二ノ切温水プール総括
評価平均 4.0 点となり、一定の評価は得ております。特に【スタッフの応対】についてはフロント・プール共にそれぞれ 4.2・4.1 と高評価を頂いております。プール関連内の【教室の本数】は、他項目と比較し満足度がやや低いが、これに関しては、アンケート調査を 9 月に実施した為、教室のみ参加いただいている方の回答が反映しておらず、また新型コロナ感染拡大防止における教室の中止や延期等、外的要因が影響をしていると思われます。 受付・フロント関連について 館内掲示物以外は一定の評価を得たと思っております。引き続き次年度以降もこの状態をキープできるよう取り組んでまいります。館内掲示に関しましては告知場所・告知方法等の工夫が必要であり、今後もご利用者目線で告知等できるように取り組んで参ります。 プール関連について 受付・フロント関連には劣るものの、一定の評価は得ており、上記でも記載しておりますが、アンケートが 9 月後半に実施した為、プログラム本数や指導内容については教室のみご参加頂いている方の数値が反映できておりません。 その他の主なご意見・ご要望など ・きれいなプールでうれしいです。・毎回気持ちよく使用しているありがとう。コロナ禍の中営業して頂いて感謝している。・混雑状況をリアルタイムで把握できるようにしてほしい。今の清潔状態を維持してほしい。・フロントスタッフが多い時がある。・ネットで予約して利用できるようにして欲しい。・プール内で 1 時間として着替えの時間は入れないで欲しい。・料金が 1 時間単位なので 1 時間で出ようとすると化粧室が利用できない。・脱衣場所が狭い為、ロッカー（更衣室）内の床の水濡れが多い。・タオル置き場がシャワー室から遠い。休日等バイクがおけない迷惑している。・スイミングキャップの着用を義務化にしてほしい。・市外料金が倍になるのはキツイです。・駐車場の障害者の減免が以前のようにしてほしい。時間がかかりすぎる。

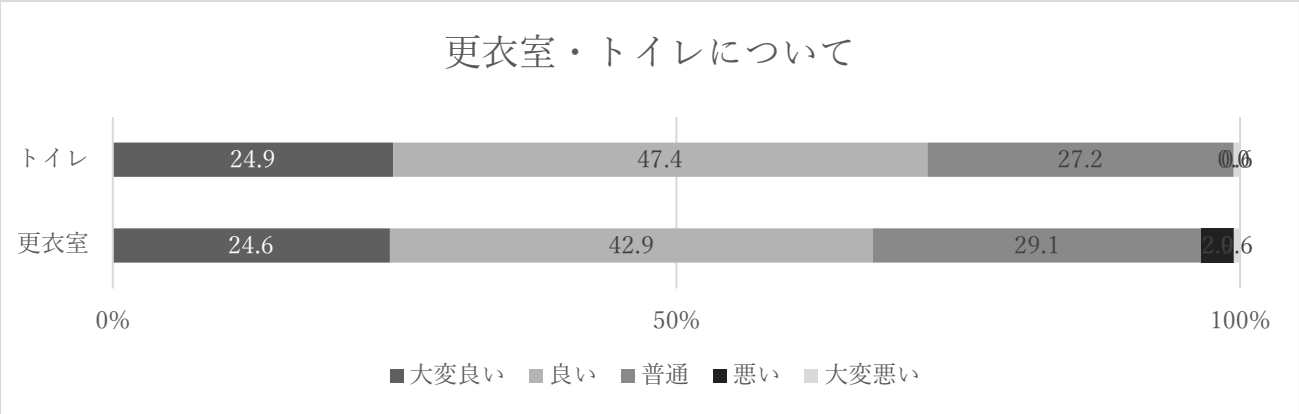
Ｒ３年度　　豊島温水プールアンケート集計結果



応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.2	4.3	4.2	4.1	3.9	20.7	4.1



応対について	教室の開催時間	教室本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.3	3.8	3.5	3.6	3.9	19.2	3.8



トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
4.0	3.9	7.9	3.9

豊島温水プール総括

アンケート全体について

評価平均点 5 点満点中、3.9 点でした。その中でもスタッフ応対の項目については受付部門において 4.1 点と高い評価を頂けた事から、お客様より信頼を得られたのではないかと思います。その反面で掲示物など、お知らせに関する項目は 3.9 点と十分な評価を得る事は出来ておらず、今後の課題として積極的に取り組む必要があると認識いたしました。

受付・フロント関連について

評価平均点 4.1 点と身だしなみや言葉使い、設備の清潔さも含め、良い評価を頂いております。これはスタッフが親切で積極的なコミュニケーションをとれている事が要因で有り、受付方法を簡素化しスムーズな施設利用の案内が出来ていたからだと思います。ただし、指定管理運営当初の 4 月については新しいシステムに不慣れな点も多く、お叱りを受ける事もございました。今ではそれも改善され、より快適で安全な施設づくりに取り組んでおります。

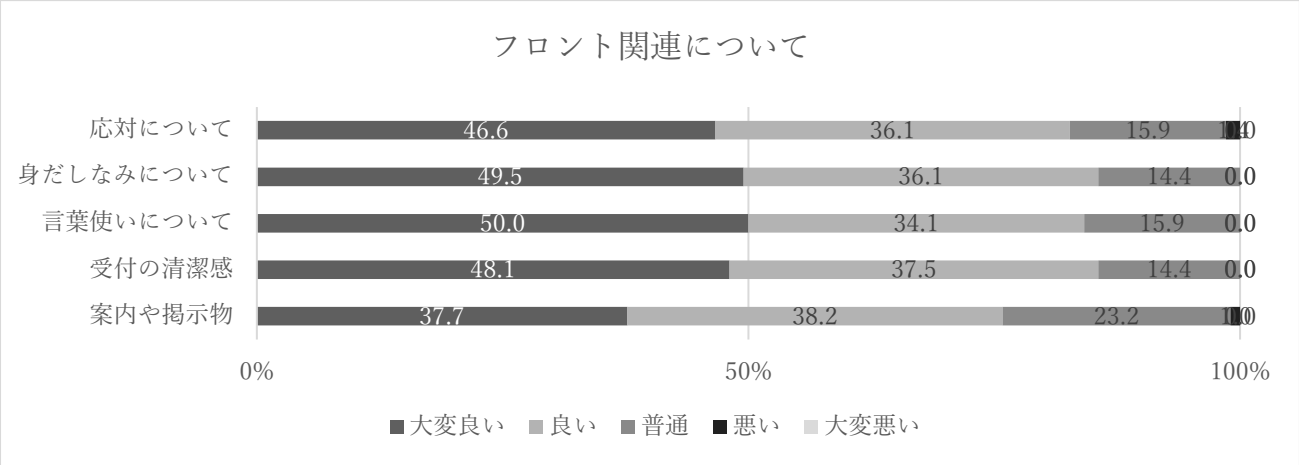
プール関連について

評価平均点 3.8 点と普通以上の評価を頂いております。中でもスタッフ応対 4.3 点については、安全を最優先に考えた監視業務が適正に行われている事、利用に関する案内など丁寧な接客が出来ている事が良い評価に繋がっていると思います。ただし教室事業などについては、コロナ渦において人数制限や従来開催していた教室の廃止など、十分な満足感が得られていなかった事が高評価を頂けなかった要因だと推測されます。トレーニング室については自主事業（教室）を開催していない為、回答はございません。利用者の健康増進に向けたプログラムを徐々に導入し、有効活用して参ります。

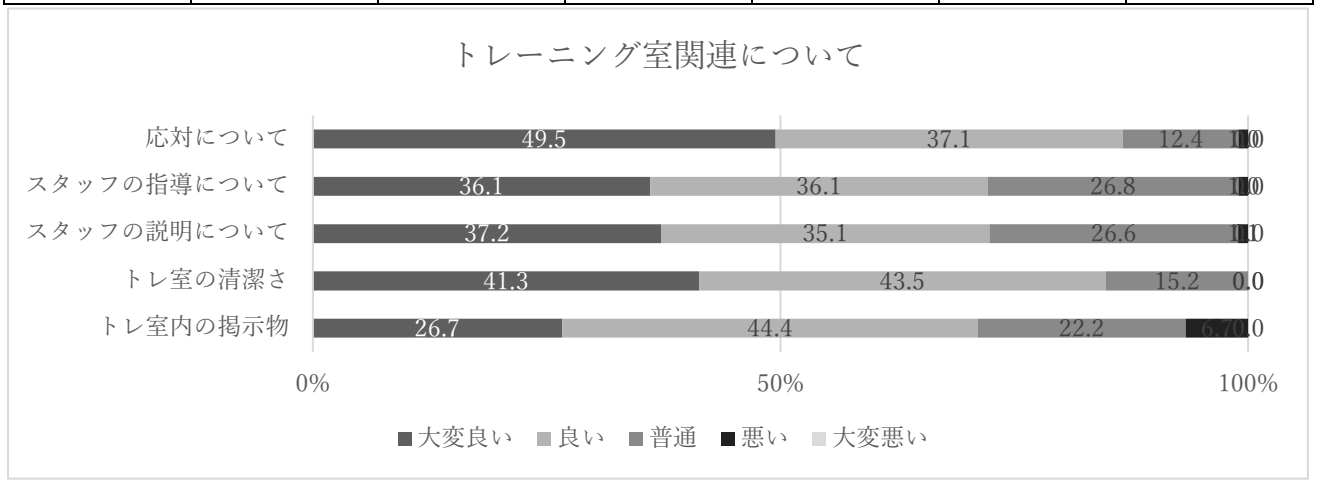
その他ご意見要望など

・駐車料金が無料になると嬉しい・プールの混み具合を表示してほしい・ロッカーのカギが壊れているところがあるので直してほしい・初心者向けに苦手な泳法を指導してくれるコースがほしい・スタッフの笑顔にいつも元気をもらっている・市外料金が高い。・一斉休憩をもうけてみては・2 時間利用券がほしい・1 時間利用では実際には 40 分程度しか泳げない。シャワーや着替えの時間を考慮してほしい

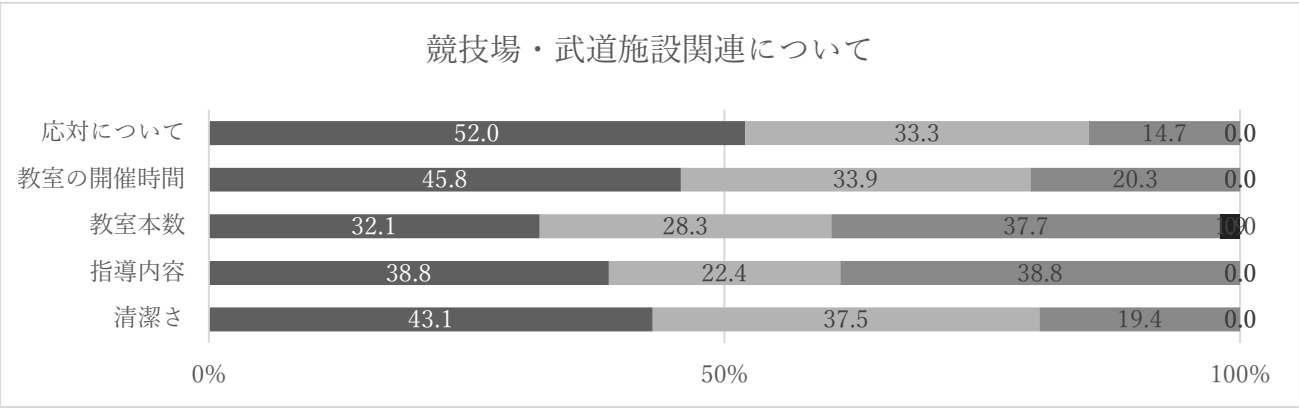
Ｒ３年度　　千里体育館アンケート集計結果



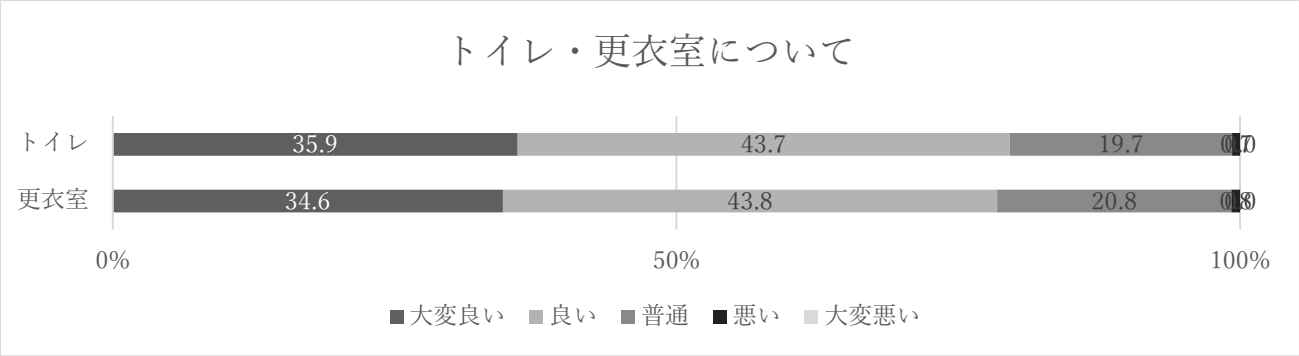
応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.3	4.4	4.3	4.3	4.1	21.4	4.3



応対について	スタッフの指導について	スタッフの説明について	トレ室の内の清潔さ	トレ室の案内掲示板	評価合計点	評価平均点
4.4	4.1	4.1	4.3	3.9	20.7	4.1



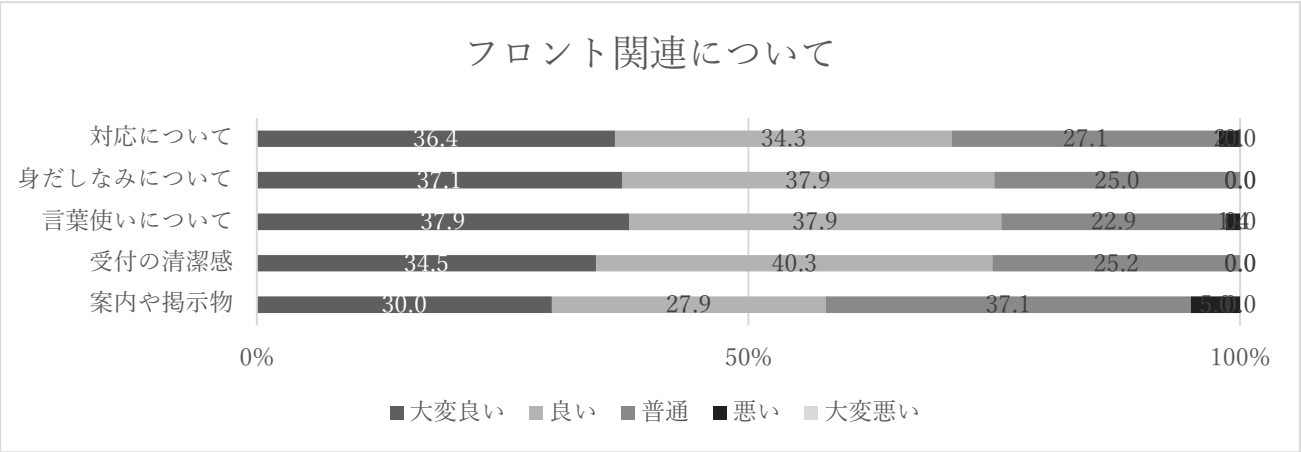
応対について	教室の開催時間	教室の本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.4	4.3	3.9	4.0	4.2	20.8	4.2



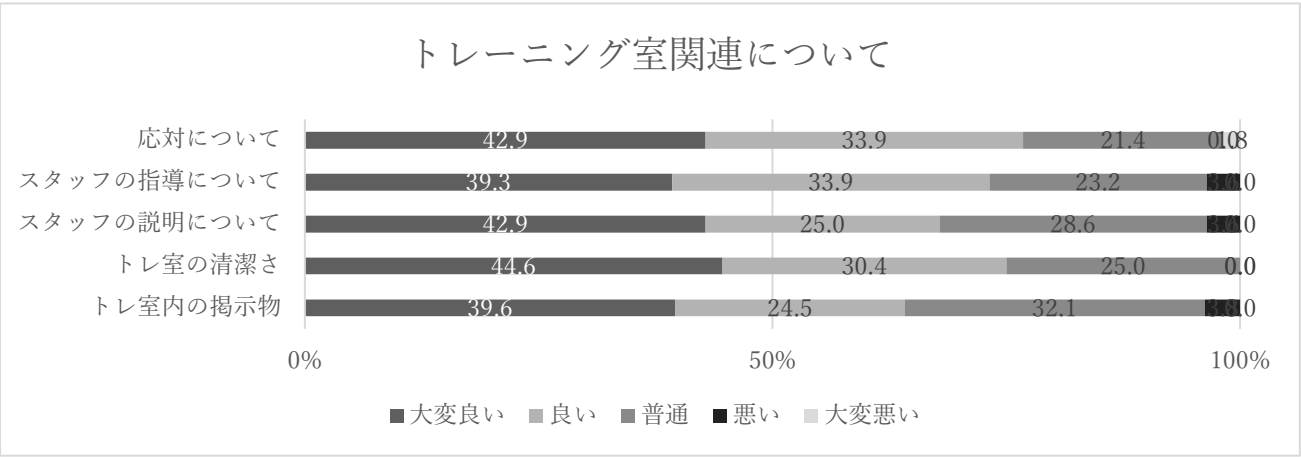
トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
4.1	4.1	8.3	4.1

千里体育館総括
＜アンケート全体について＞ アンケート主要 5 項目の評価平均は 4.2 点でございました。コロナ禍の中、安全・清潔な施設提供を最優先に取り組みを行いました。また、指定管理者の変更に伴いご利用者様が不安なくご利用いただけるようスタッフより積極的にコミュニケーションを図ることを施設全体で取り組み評価目標の平均 4.0 点を上回ることができました。 ＜受付・フロント関連について＞ 評価平均 4.3 点でございました。 身だしなみ・言葉遣いにおいて高い評価を頂戴する一方、掲示物について平均値以下の評価であり今後の改善課題といたしております。 ＜トレーニング室関連について＞ 評価平均 4.1 点でございました。 接客・指導について平均を下回る評価となり更なる努力・改善をいたしてまいります。清掃については 4.3 点、高い評価をいただきました。清掃業務従事中にもコミュニケーションを図りご利用者様のニーズにお応えできる接客・指導を目指してまいります。 ＜競技場・武道関連について＞ 評価平均 4.2 点でございました。 施設関連項目で 4.2 点と高い評価をいただきました。明るく綺麗な施設を維持できるよう施設スタッフによる清掃に注力したと共にご利用者様のご協力によるものと存じます。 ＜その他ご意見要望など＞ 指定教室ご案内について、掲載項目が多く一覧での表示がわかりにくいとのご意見を頂戴いたしております。教室要項については今後ご案内方法の再検討を行ってまいります。コロナ禍での利用方法などマナーについてご意見を多く頂戴いたしました。皆様が快適にご利用いただけますよう施設からのご案内方法について改善を行ってまいります。

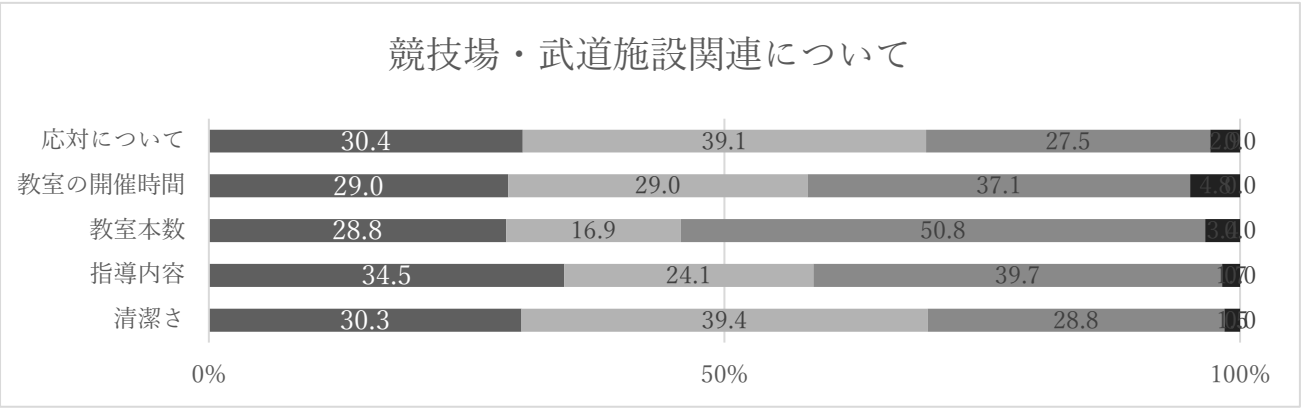
Ｒ３年度　　豊島体育館アンケート集計結果



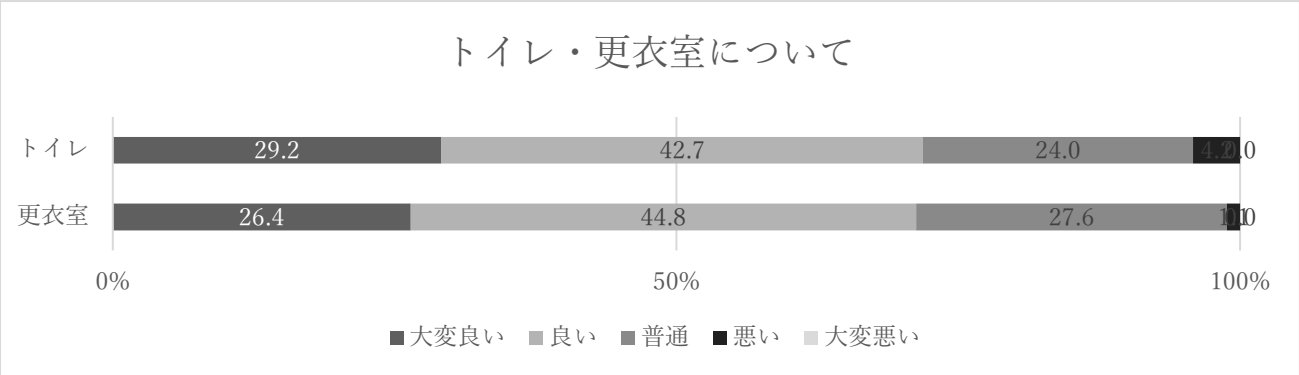
応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.1	4.1	4.1	4.1	3.8	20.2	4.0



応対について	スタッフの指導について	スタッフの説明について	トレ室の内の清潔さ	トレ室の案内掲示板	評価合計点	評価平均点
4.2	4.1	4.1	4.2	4.0	20.5	4.1



応対について	教室の開催時間	教室の本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.0	3.8	3.7	3.9	4.0	19.4	3.9



トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
4.0	4.0	7.9	4.0

豊島体育館総括

・アンケート全体について

評価平均 4.0 点でした。受付、トレーニング室、更衣室・トイレでは評価値 4.0 点以上をいただいておりますので、一定の評価をいただけていると存じます。しかしながら、競技場（会議室）については 3.9 点と他の項目よりかは課題をいただいております。

・受付・フロント関連について

評価平均 4.1 点をいただいており、各項目で 4.0 点以上なのですが、施設の案内や掲示物では、平均で 3.8 点となっており、個人使用の受付方法や教室の掲示物がわかりにくいというお声をいただいております。スタッフの応対や言葉遣いについても評価値では 4.1 点をいただいておりますが、一部の方からご不満をいただいており、新規オープン時の混雑の中でご不快な印象を持たれてしまった事については、今後の接客研修等で改善をしていく必要があるかと存じます。今回の指定管理者の変更と言う事でご期待をいただいた上でのお声だと認識し、チェックイン方法等変更点や不明点についてはお気持ちに寄り添ったコミュニケーションや丁寧な説明が必要かと存じます。

・トレーニング室関連について

評価平均 4.1 点をいただいており、一定以上の評価をいただけています。休館中にトレーニング機器のレザーの一斉張替えや備品の塗装、レイアウトの変更を行いましたので、利便性の向上や利用空間の清潔さを実感していただいていると存じます。また、トレーニング室のチェックイン方法も変更いたしましたが、評価値 4.1 点以上をいただいておりますので、スタッフからのコミュニケーションが概ね行き届いている事が汲み取られます。しかしながら、スタッフ応対にて悪い評価も一部いただいておりますので、丁寧なコミュニケーション、わかりやすい指導品質の向上に努めてまいります。

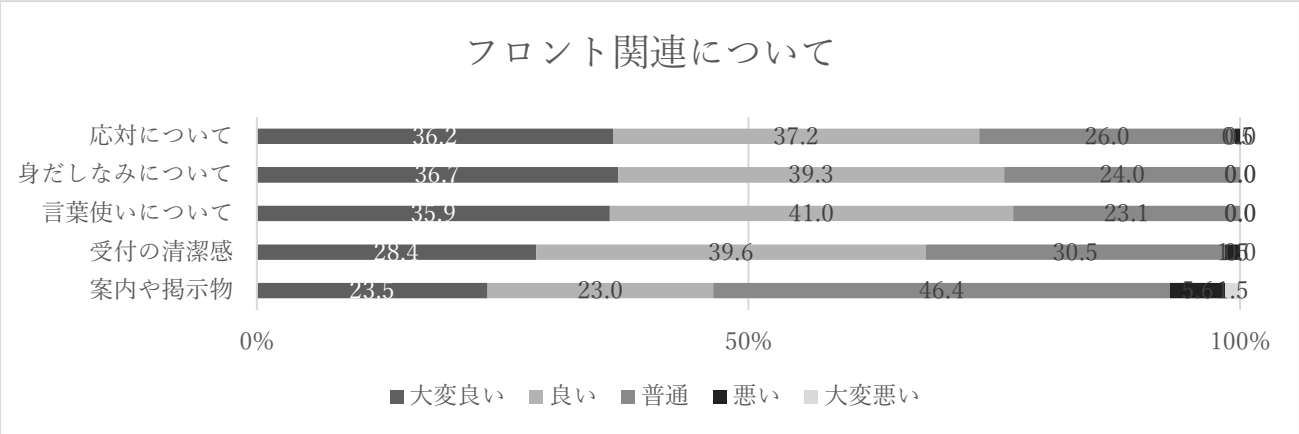
・競技場・武道関連について

評価平均 3.9 点をいただいております。スタッフの応対や競技場内の清潔さは 4.0 点をいただいておりますが、プログラム・教室の開催時間帯やプログラムの開催数などで十分でないと受け止めます。今後、自主教室の開設や一部時間帯の変更等、検討課題かと存じます。

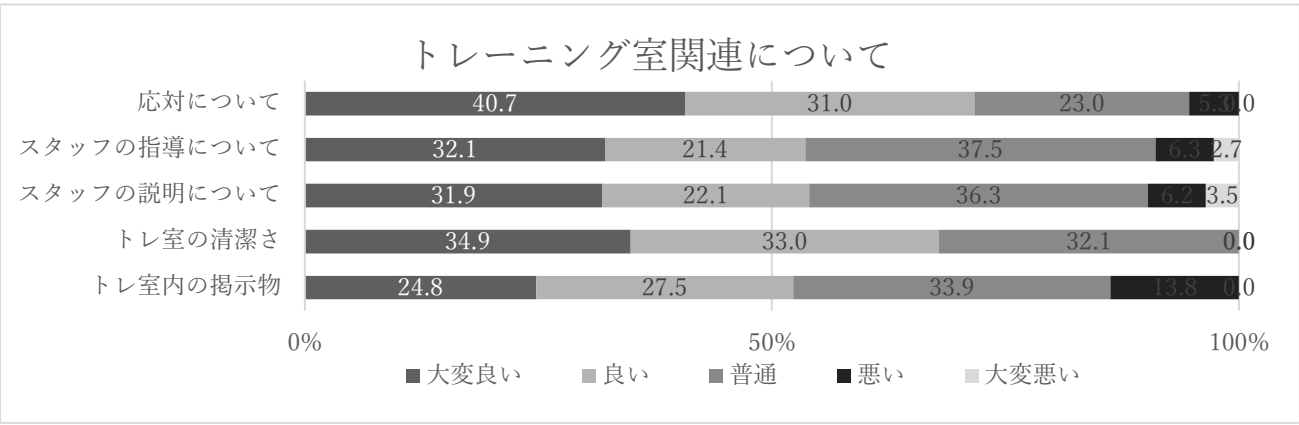
・その他ご意見要望など

更衣室の巡回をしてくれて安心して使えるようになった等、お褒めのお声をいただいている一方、受付が混雑している・スポーツ教室一覧が小さくて見づらい・教室の告知が少ない・スポーツ教室の内容がマンネリ・トレーニング室のマナーが悪い・ホームページがわかりにくい・等、いただいております。オープン時の混雑、スポーツ教室のご案内不足が大半を占めております。受付オペレーションの改善、スタッフ研修による作業効率向上、及びスポーツ教室の案内方法・時期の工夫、ホームページ告知改善により、分かりやすくご利用しやすい施設作りに努めて参ります。

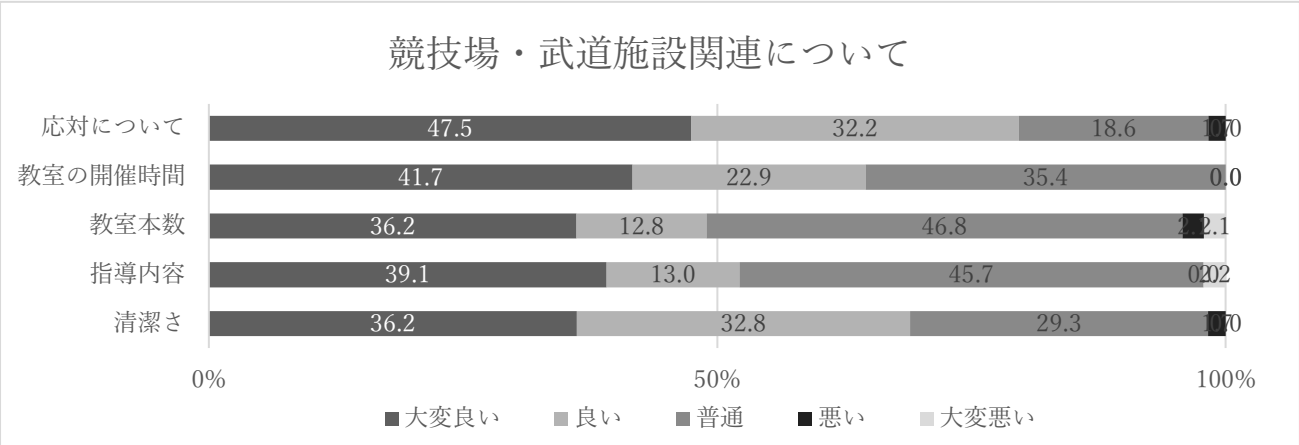
Ｒ３年度　　庄内体育館アンケート集計結果



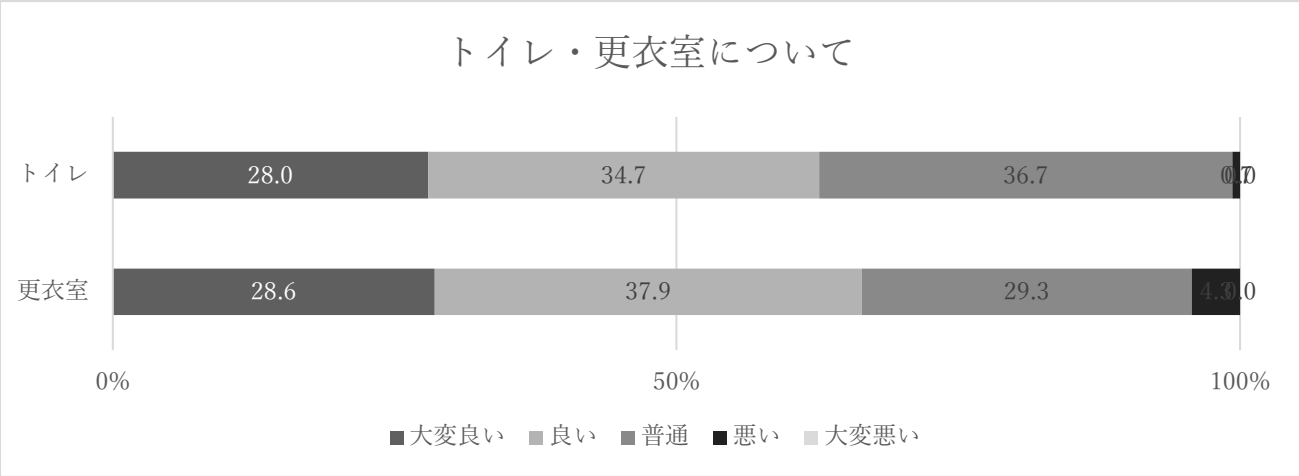
応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.1	4.1	4.1	3.9	3.6	19.9	4.0



応対について	スタッフの指導について	スタッフの説明について	トレ室の内の清潔さ	トレ室の案内掲示板	評価合計点	評価平均点
4.1	3.7	3.7	4.0	3.6	19.2	3.8



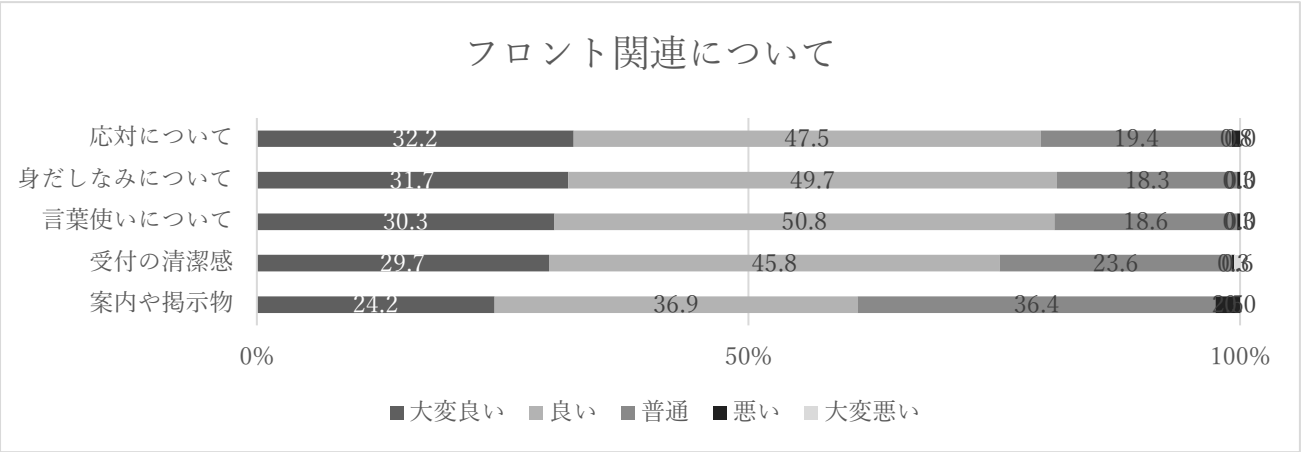
応対について	教室の開催時間	教室の本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.3	4.1	3.8	3.9	4.0	20.0	4.0



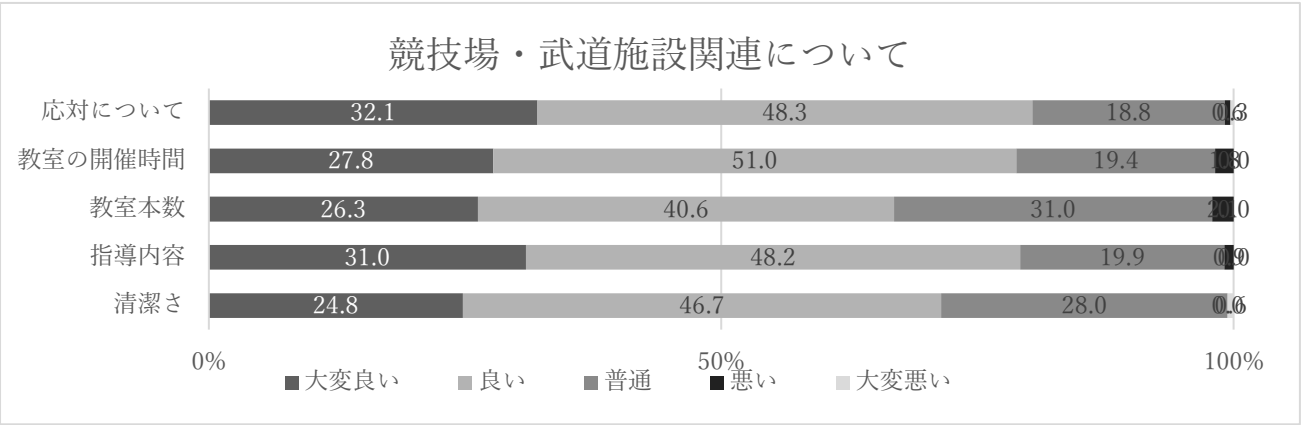
トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
3.9	3.9	7.8	3.9

庄内体育館総括
アンケート全体について 主要 5 項目に関し、評価平均 5 点満点中、3.9 点でした。他施設と比較し、最も低い得点・評価を頂きました。特にトレーニングルームでの指導・説明・使用方法案内ついて評価が低く、使用方法案内についてはマシン案内改善が完了し、ダンベル等についても現在進行中でございます。また、指導・説明に関してもインストラクター研修が現在進行中であり、改善に努めて参ります。 ・受付・フロント関連について 評価平均 4.0 点でございます。施設の案内や掲示物は 3.6 点となっており、受付方法・申込方法等は、ご利用者様の視点に立ち改善に努めて参ります。 ・トレーニング室関連について 評価平均 3.8 点でございます。トレーニングルームでの指導・説明・使用方法案内ついて評価が低く、使用方法案内についてはマシン案内改善が完了し、ダンベル等についても現在進行中でございます。また、指導・説明に関してもインストラクター研修が現在進行中であり、改善に努めて参ります。 ・競技場・武道関連について 評価平均 4.0 点でございます。プログラム教室の数が 3.8 点と他と比較し低い評価でした。今期は教室体験実施、来期は自主事業の展開により、ご利用者様の来館促進を進めるプログラムの導入を行って参ります。 ・その他ご意見要望など インストラクターが行う「ストレッチの導入」希望のご意見を複数頂いており、早速 11 月から毎月導入し、ご利用者様の期待に応えられるよう進めております。また、「ホームページの教室案内が見にくい」のご意見を複数頂いており、案内方法の工夫や改善により、分かりやすくご利用しやすい施設作りに努めて参ります。

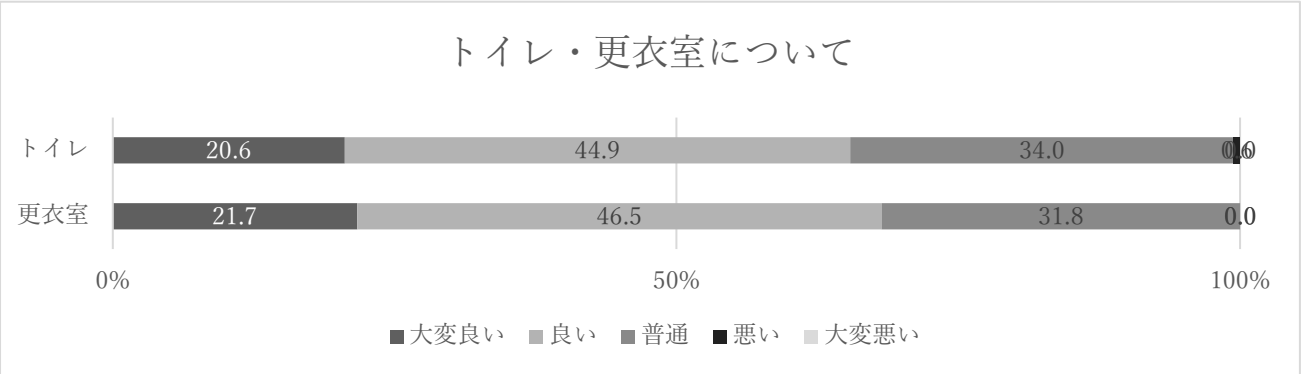
Ｒ３年度　　柴原体育館アンケート集計結果



応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.1	4.1	4.1	4.0	3.8	20.2	4.0



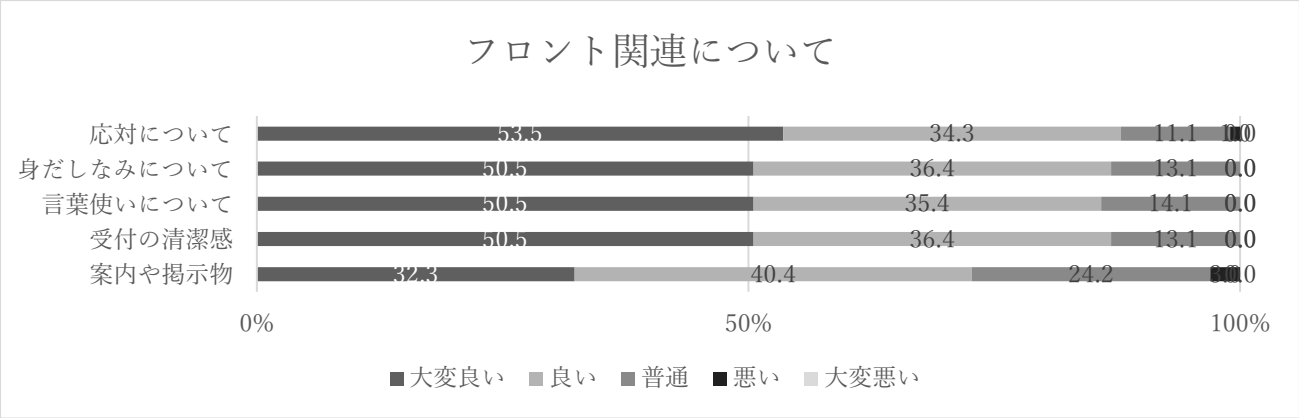
応対について	教室の開催時間	教室の本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.1	4.0	3.9	4.1	4.0	20.1	4.0



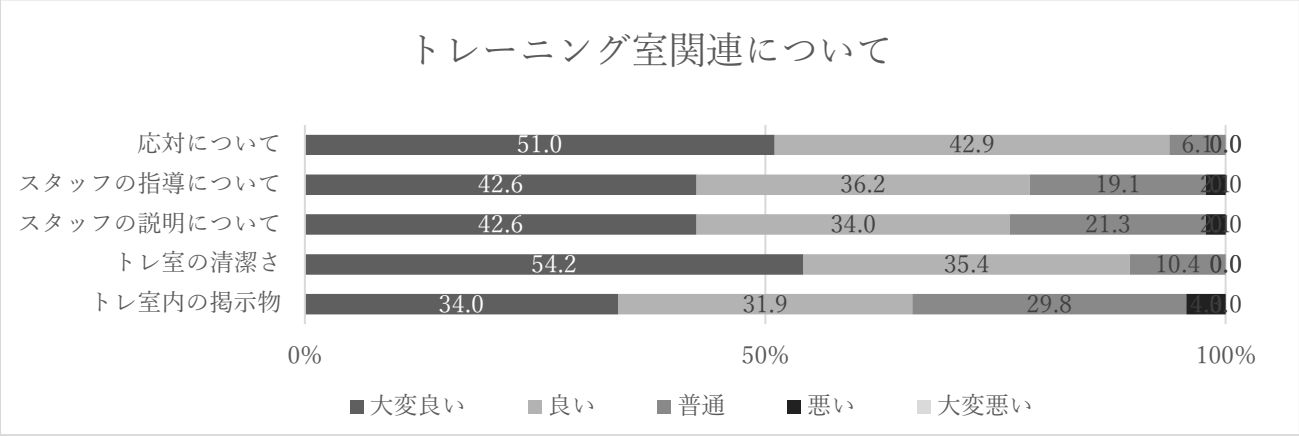
トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
3.9	3.9	7.8	3.9

柴原体育館総括
アンケート全体について 受付、競技場(会議室)についてのアンケートでは、評価平均点で４点以上をいただいていますので、ある程度の評価をいただけたものと考えております。施設の案内や掲示物については評価が低く今後の課題の一つと捉えています 受付・フロント関連について 評価平均 4.0 点をいただき、各項目において平均で 4 点をいただいておりますが、施設の案内や掲示物では平均で 3.8 点となっており、フロントでの応対、言葉遣いについては一定の評価をいただけましたが、教室の案内等でこれまでと違うこともあり、ご不満を抱かれた方もいらっしゃったことが要因と思われます。今後さらに高評価をいただく為にもお客様とのコミュニケーションの充実と、案内や掲示物の工夫が必要と考えています。 競技場・武道関連について 教室の開催時間や指導内容、スタッフ応対については、平均で 4 点以上の評価をいただいておりますが、教室の申込時や内容についてご意見をいただいており、今回いただいたご意見も参考にしながら、改善に努めていきます。 その他ご意見要望など ●温水の出るトイレにしてほしい●洋式トイレにしてほしい●教室が長年の為変更してほしい●畳のゴミが多い、清掃がなっていない●コロナ禍にも開館されていて心身ともに救われた●新しいことを増やしてほしい●トイレの改善

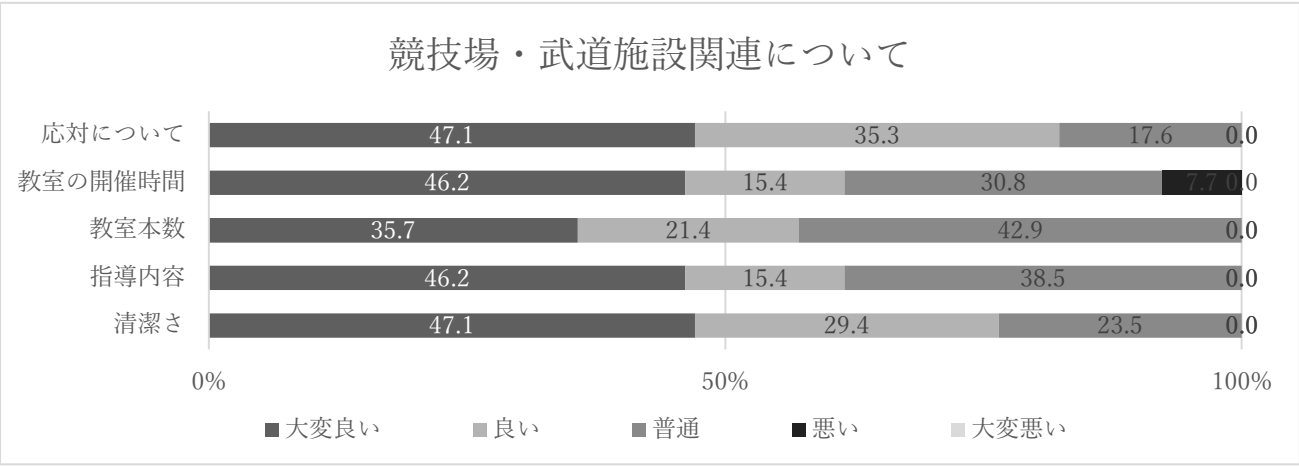
Ｒ３年度　　高川スポーツルームアンケート集計結果



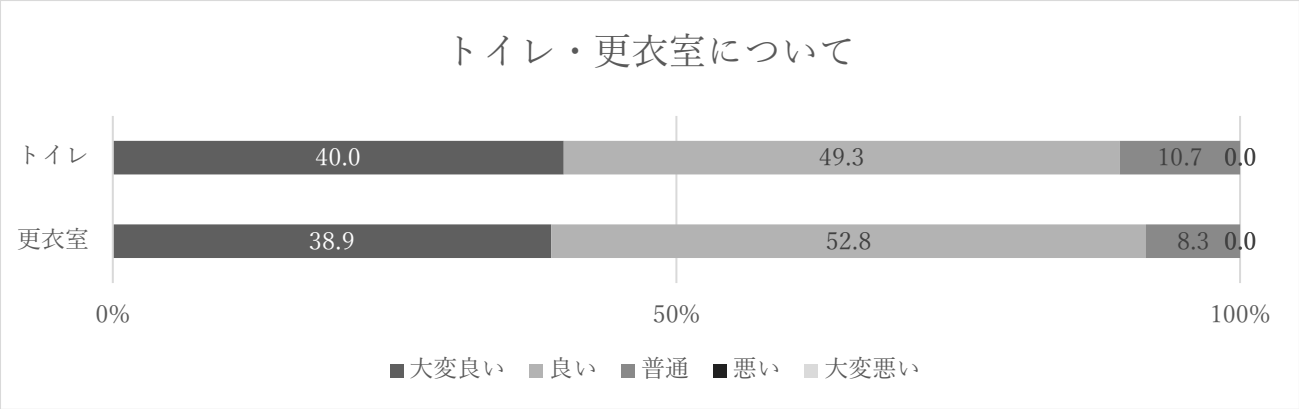
応対について	身だしなみについて	言葉づかいについて	受付の清潔感	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.4	4.4	4.4	4.4	4.0	21.5	4.3



応対について	スタッフの指導について	スタッフの説明について	トレ室の内の清潔さ	トレ室の案内掲示板	評価合計点	評価平均点
4.4	4.2	4.2	4.4	4.0	21.2	4.2



応対について	教室の開催時間	教室の本数	指導内容	清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.3	4.0	3.9	4.1	4.2	20.5	4.1



トイレ	更衣室	評価合計点	評価平均点
4.3	4.3	8.6	4.3

高川スポーツルーム総括
アンケート全体について 主要 4 項目に関し、評価平均 4.2 点でした。他施設と比較し、最も高い得点・評価を頂きました。 ・受付・フロント関連について 評価値 4.3 点でございます。各項目で 4.3 点以上なのですが、施設の案内や掲示物は 4.0 点となっており、受付方法・申込方法等は、ご利用者様の視点に立ち改善に努めて参ります。 ・トレーニング室関連について 評価平均 4.2 点でございます。機器使用方法の掲示を除く 4 項目の平均は 4.3 点。ご利用者様から一定の評価をいただいております。しかし、機器使用方法の掲示は 4.0 点と他と比較し低い評価でした。「マシン・ダンベル使用方法の掲示をしてほしい」とご意見を頂いておりますので、掲示を進めて参ります。 ・競技場・武道関連について 評価平均 4.1 点でございます。プログラム教室の数を除く 4 項目の平均は 4.2 点。ご利用者様から一定の評価をいただいております。しかし、プログラム教室は 3.9 点と他と比較し低い評価でした。今期はストレッチの導入を検討しており、今後もご利用者様の来館促進を進めるプログラムの導入を行って参ります。 ・その他ご意見要望など インストラクターが行う「ストレッチの導入」希望のご意見を複数頂いており、今期中に導入し、ご利用者様の期待に応えられるよう進めて参ります。「プロインストラクターの指導」希望のご意見も複数頂いており、今後パーソナルトレーニングの導入を進めて参ります。