

令和4年度（2022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・利用の効果等
受付・フロントについて	スタッフ対応・身だしなみ・言葉遣い・館内掲示について
トレーニング室関連について	スタッフ対応・指導・説明・清潔感等について
プール関連について	スタッフ対応・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	スタッフ対応・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
※駐車場について	キャッシュレス・オートフォン・清潔感・案内表示について
その他について	ホームページについて・各種申込方法について・その他自由記載欄あり。

※駐車場管理施設の庄内体育館・武道館ひびきのみ実施。

■ 実施期間

- 令和4年9月15日（木）～令和4年9月30日（金）（※各施設休館日を除く）

■ 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ランダムに配布し期日中に回収できた枚数にて報告

■ 配布・回収枚数について

- 配布枚数 3,500 枚・回収枚数 1,690 枚（回収率 48.2%）

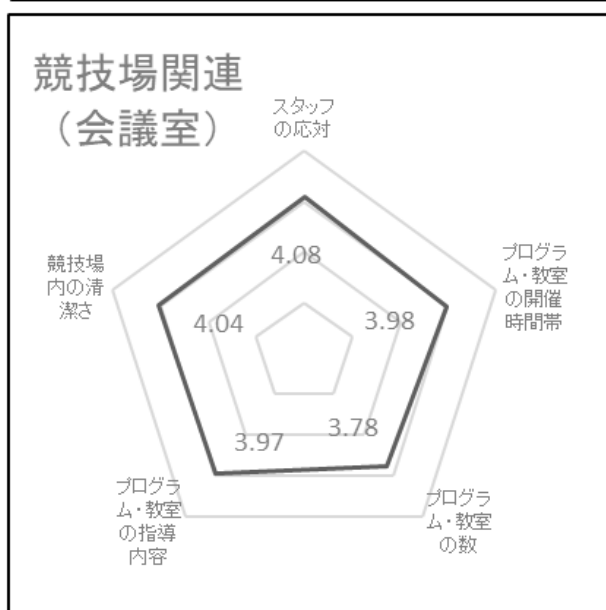
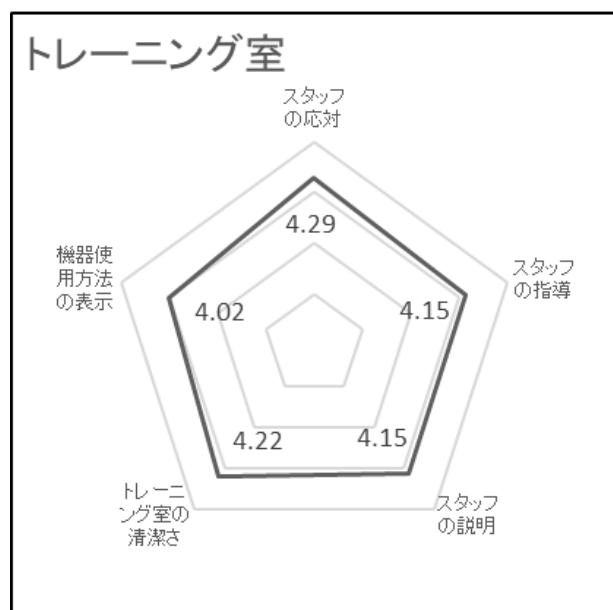
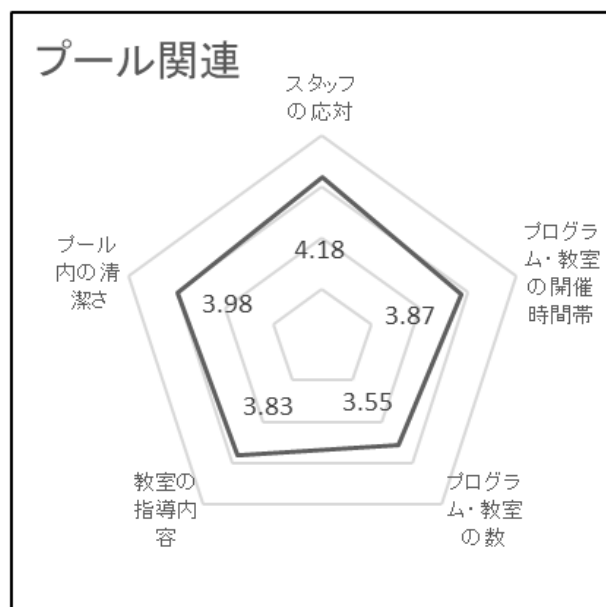
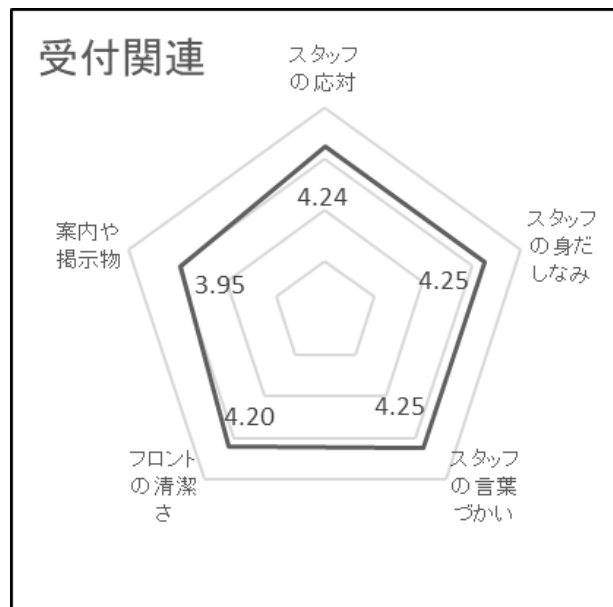
集計内訳	配布枚数	回収枚数	回収率
豊島温水プール	500	260	52.0%
二ノ切温水プール	500	238	47.6%
千里体育館	500	260	52.0%
豊島体育館	500	231	46.2%
庄内体育館	500	214	42.8%
柴原体育館	350	145	41.4%
武道館ひびき	500	200	40.0%
高川スポーツルーム	150	142	94.7%
合計	3,500	1,690	48.2%

令和4年度（2022年度）

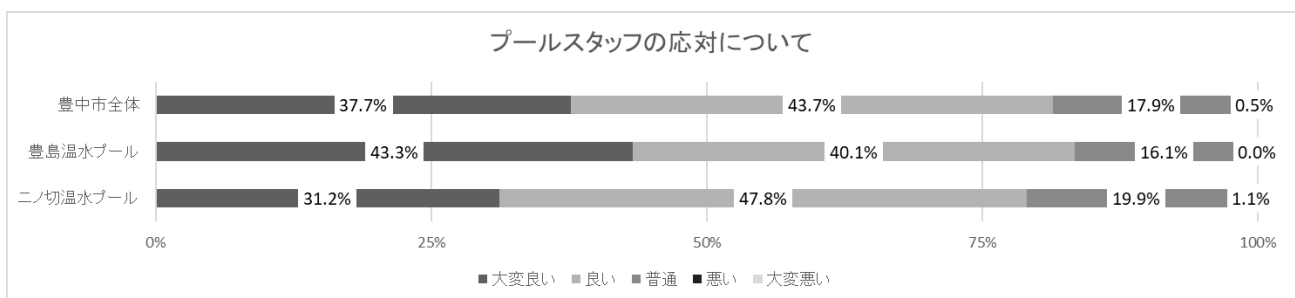
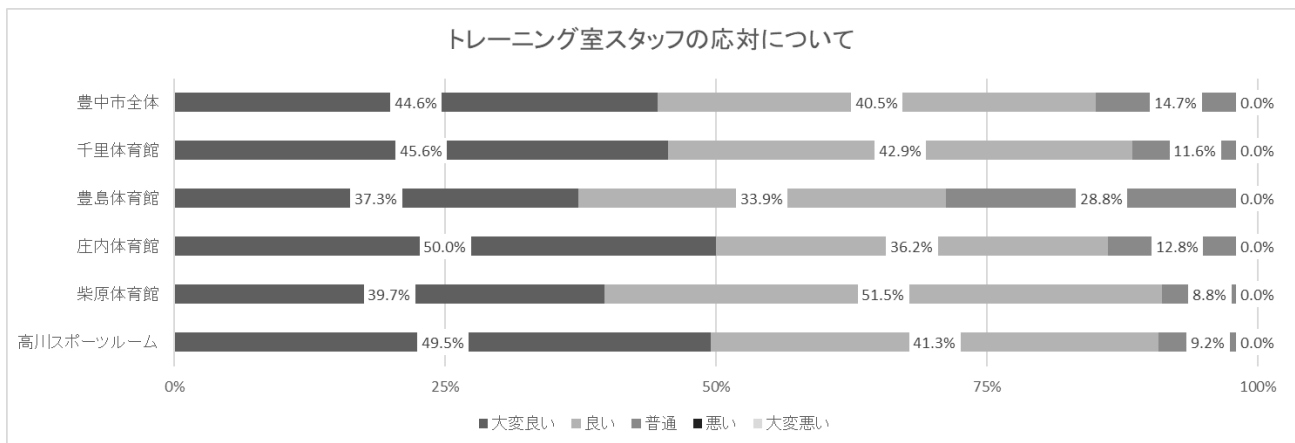
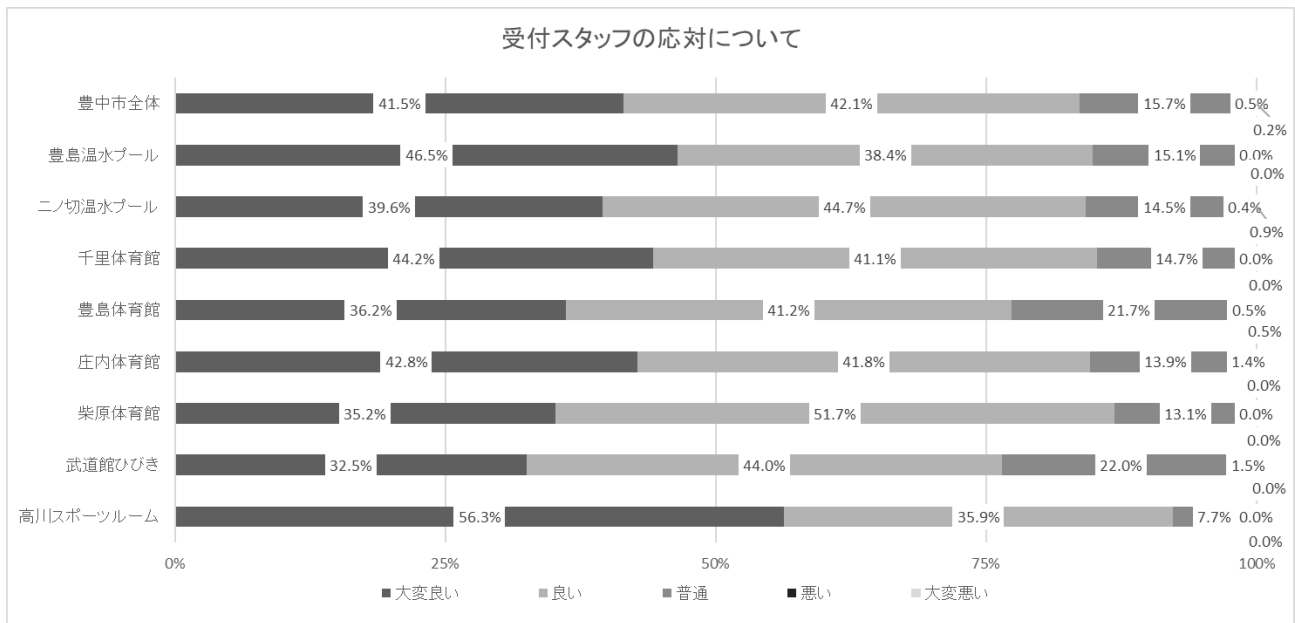
【施設利用についてのアンケート調査結果】

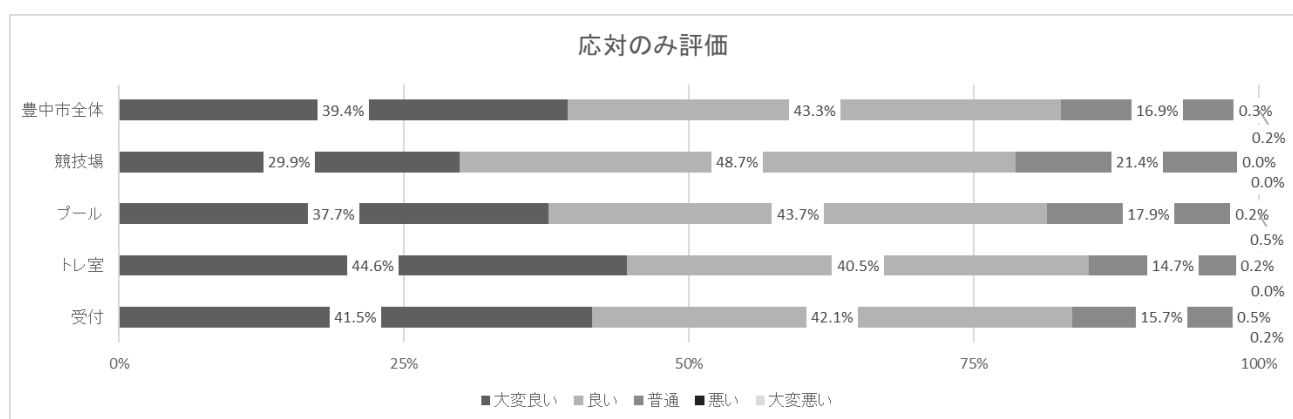
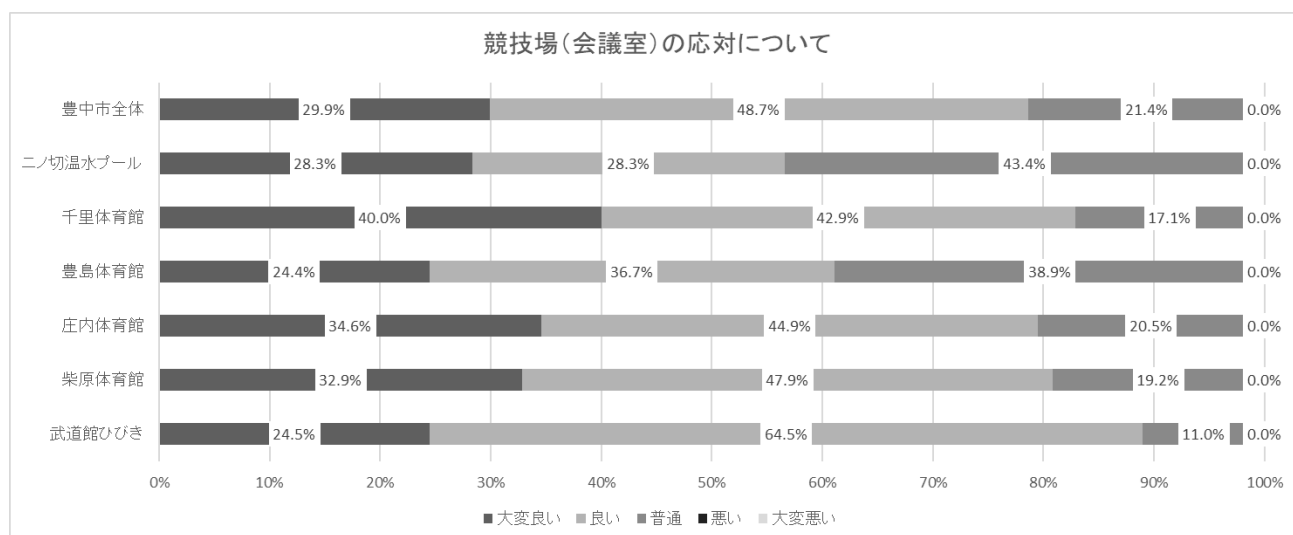
屋内体育施設全体の接客接遇に関する調査結果

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3位を四捨五入しております。



【各施設の対応状況について】



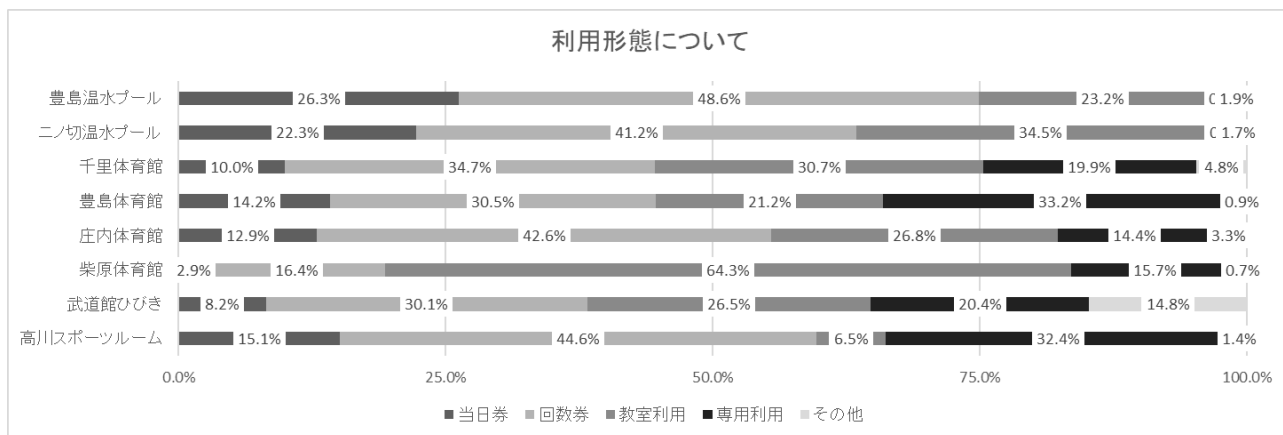
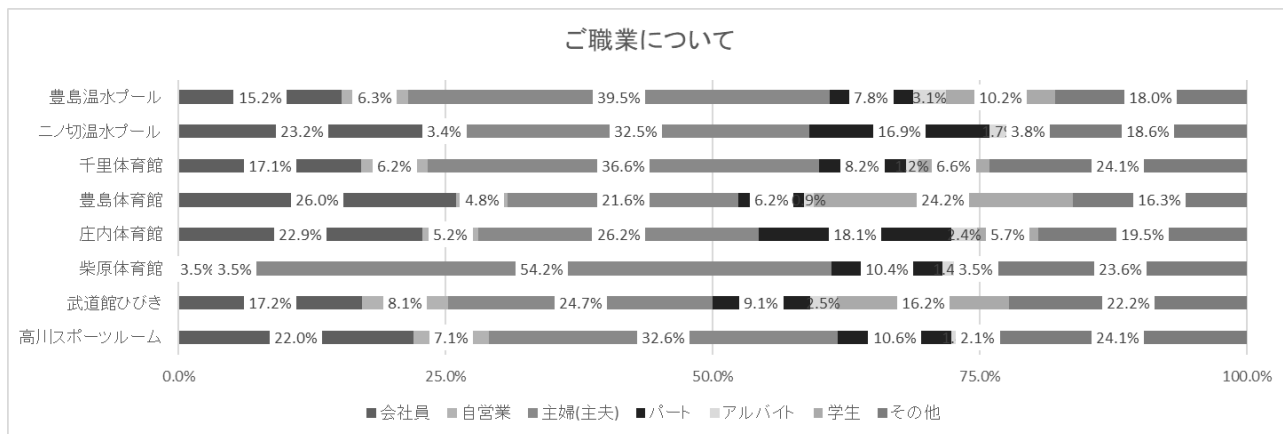
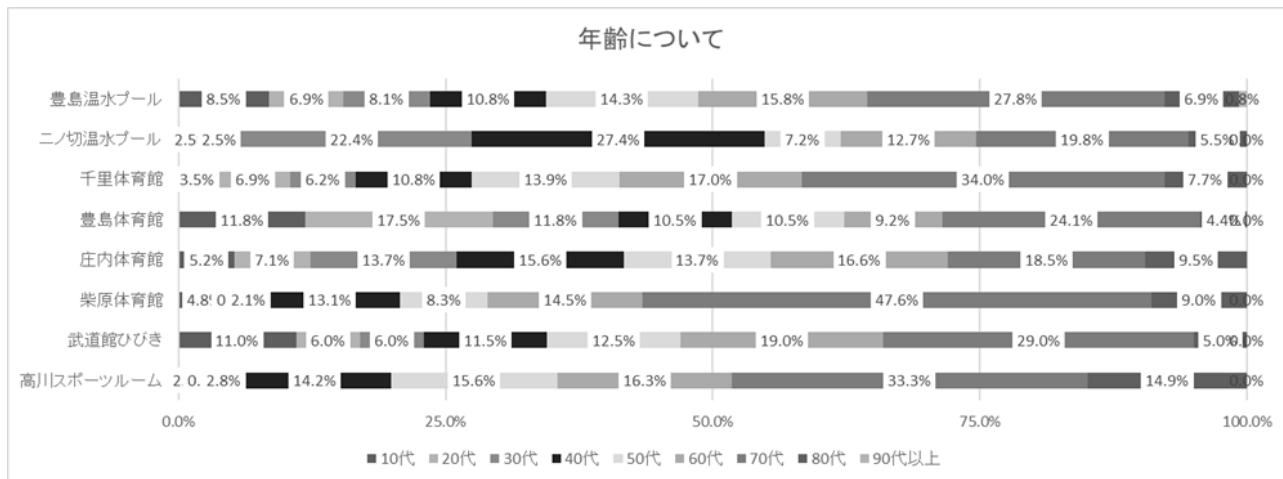


応対のみで評価した場合は大変良い・良いが全体の 82.7%・普通まで含めると全体の 99.5%の評価をいただきました。

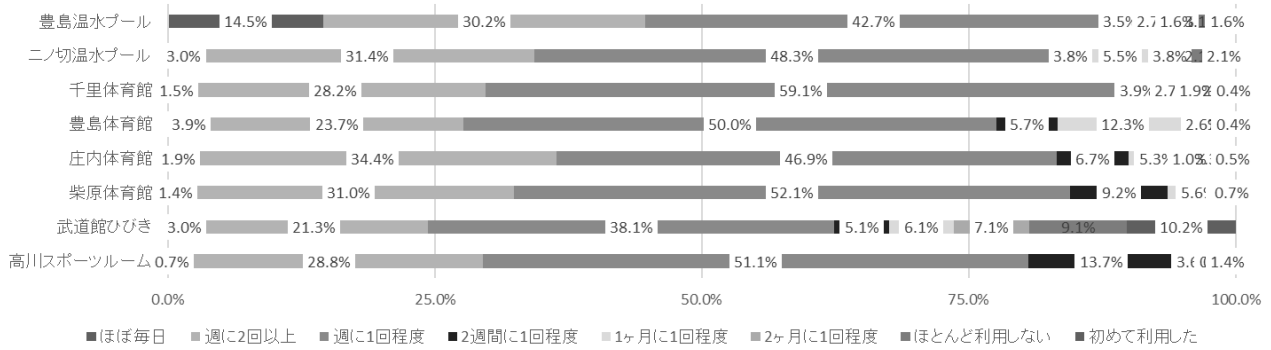
【施設利用についてのアンケート調査結果】

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。

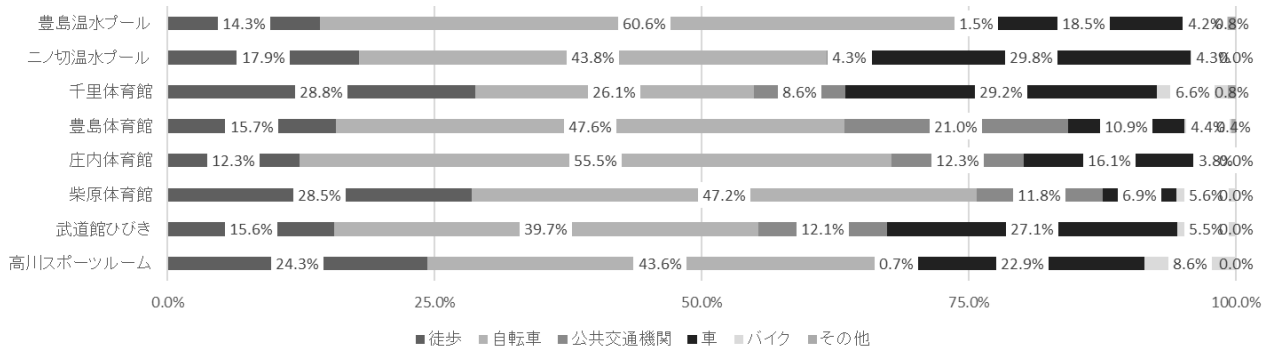
お客様自身について



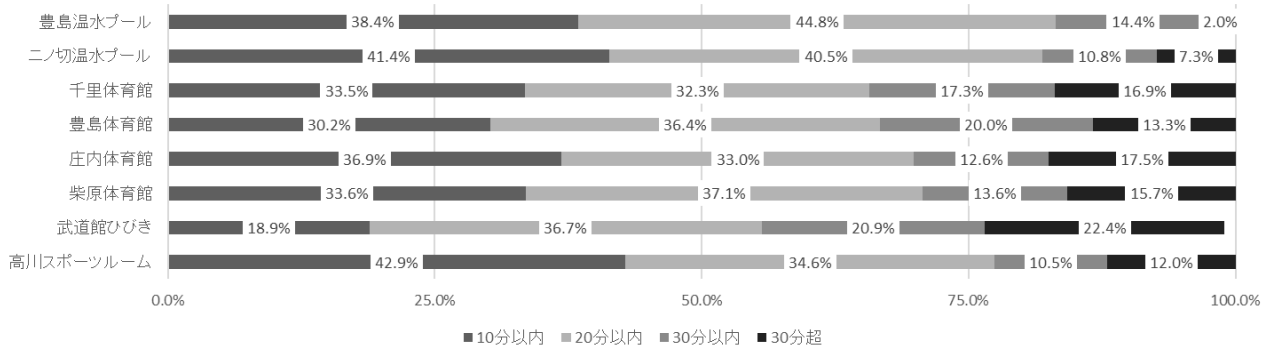
利用回数について



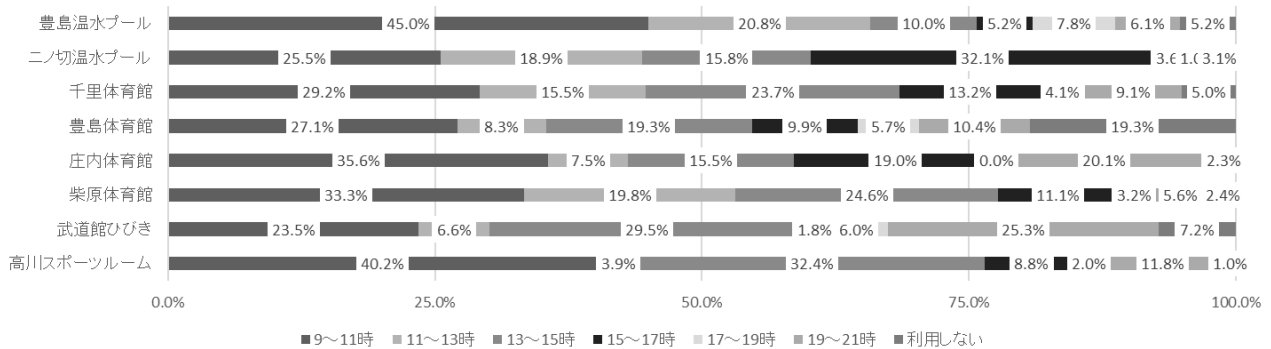
施設までの来館手段について

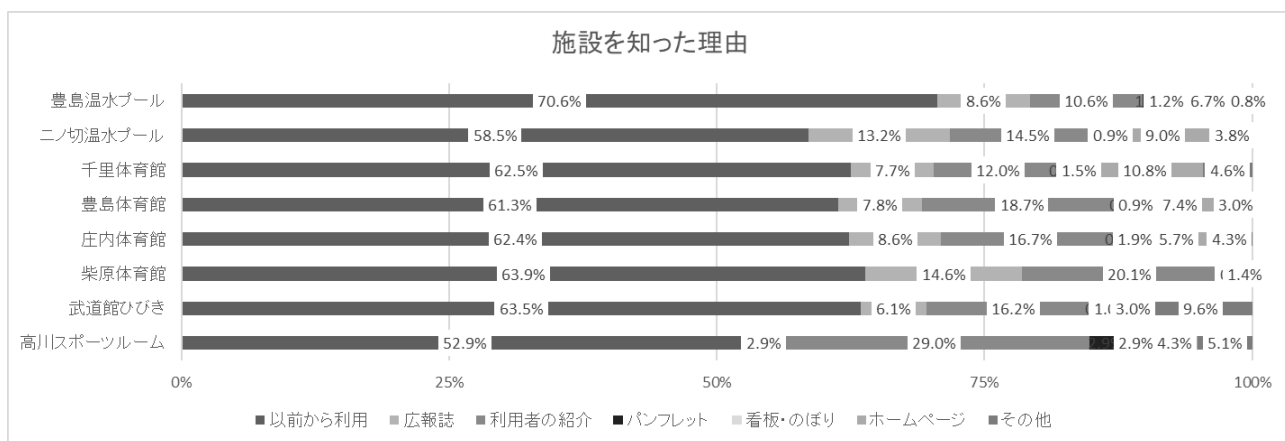
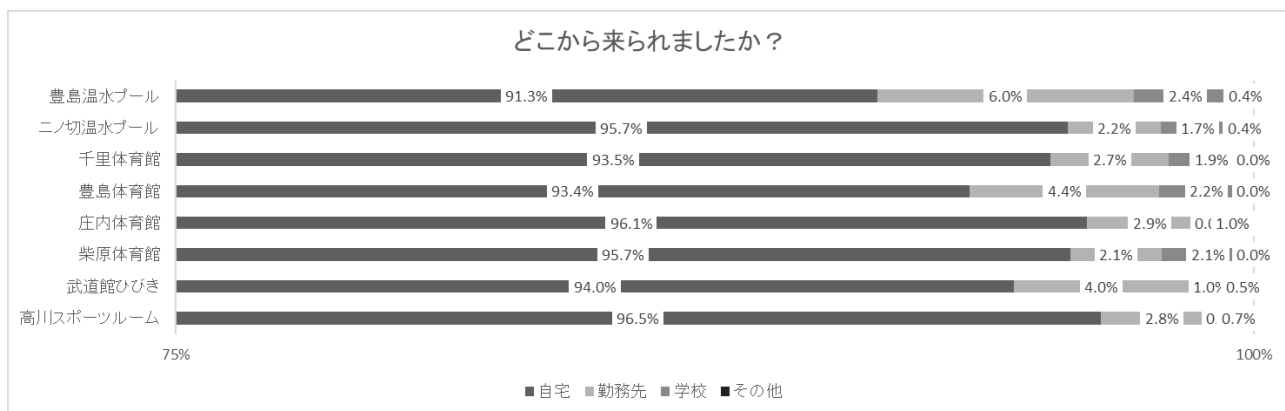
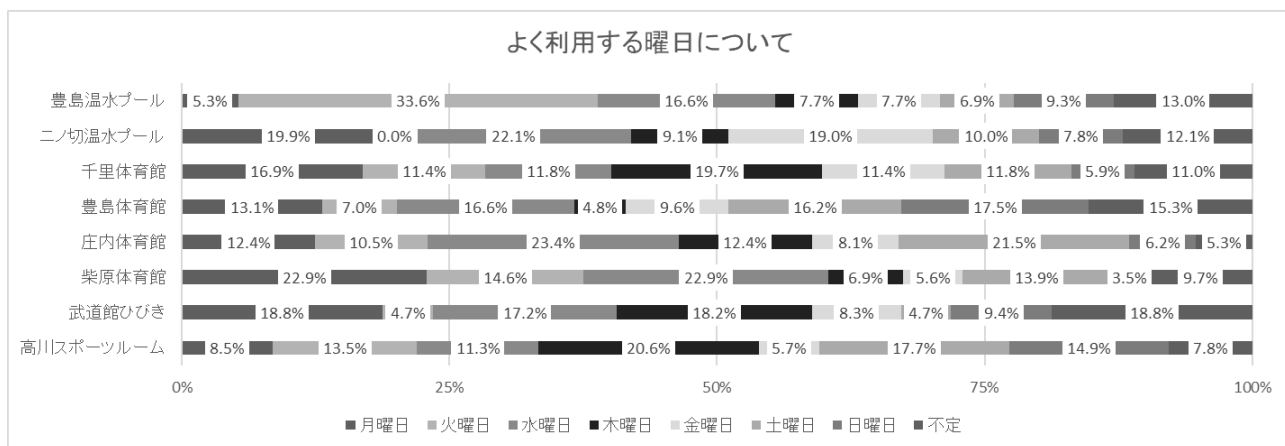
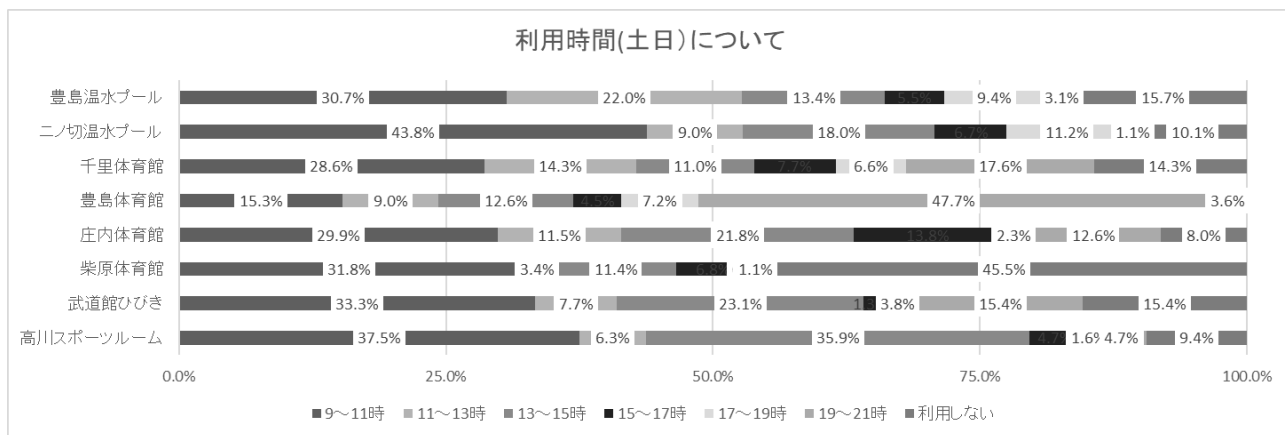


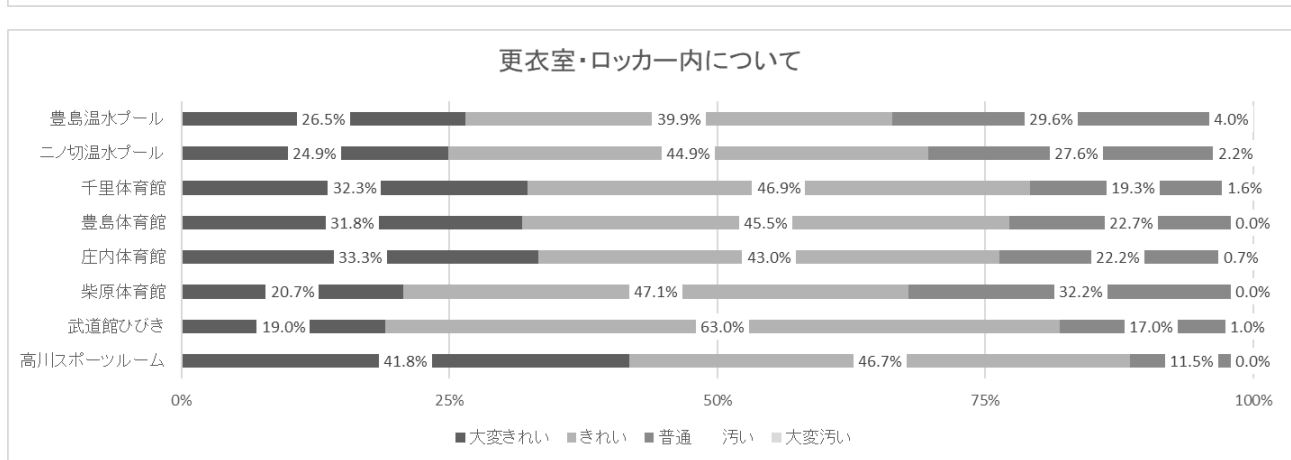
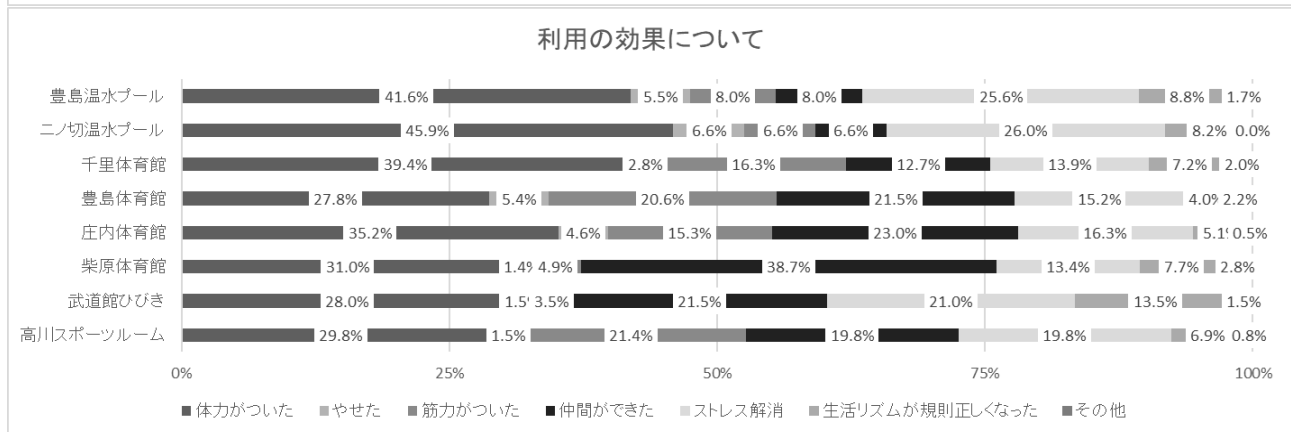
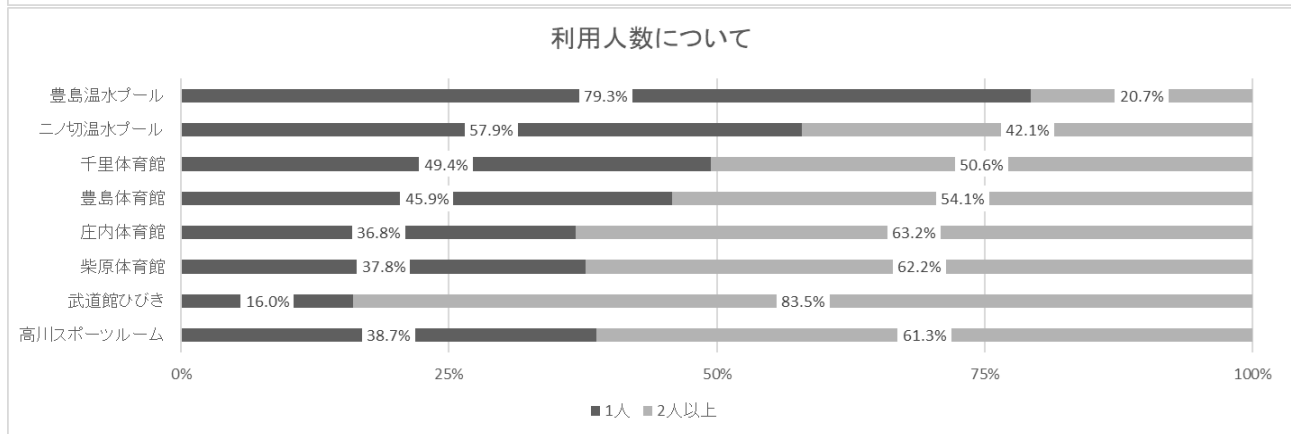
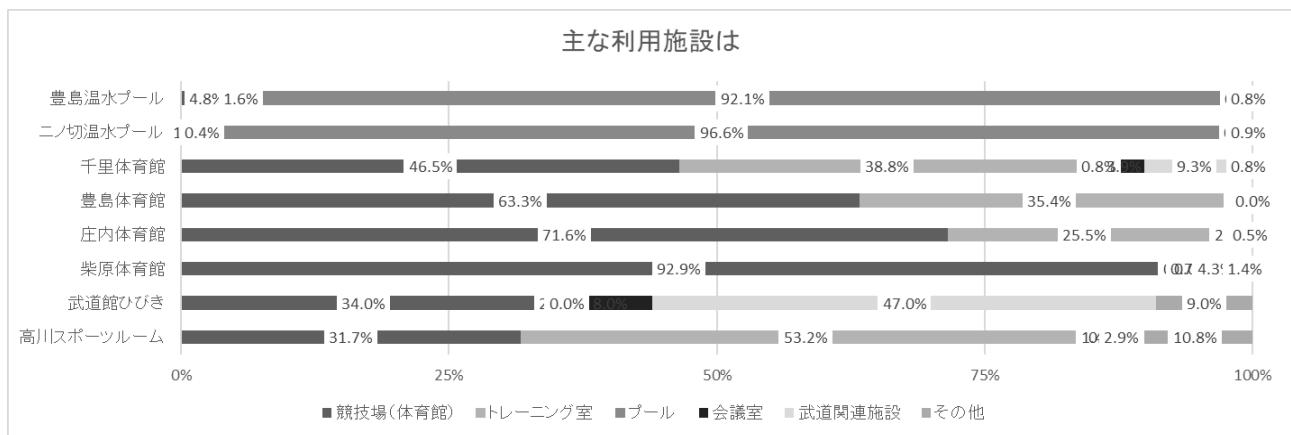
施設までの所要時間について

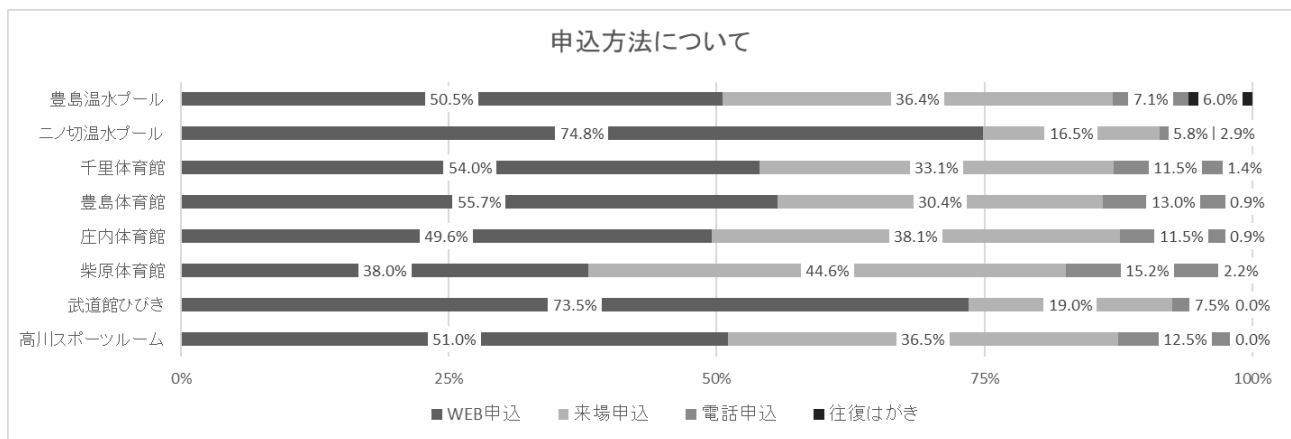
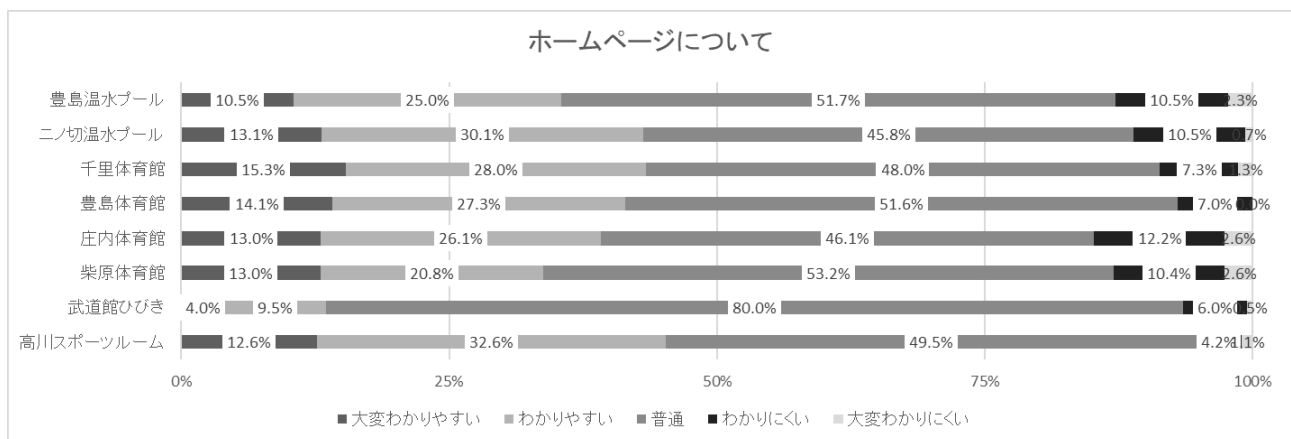
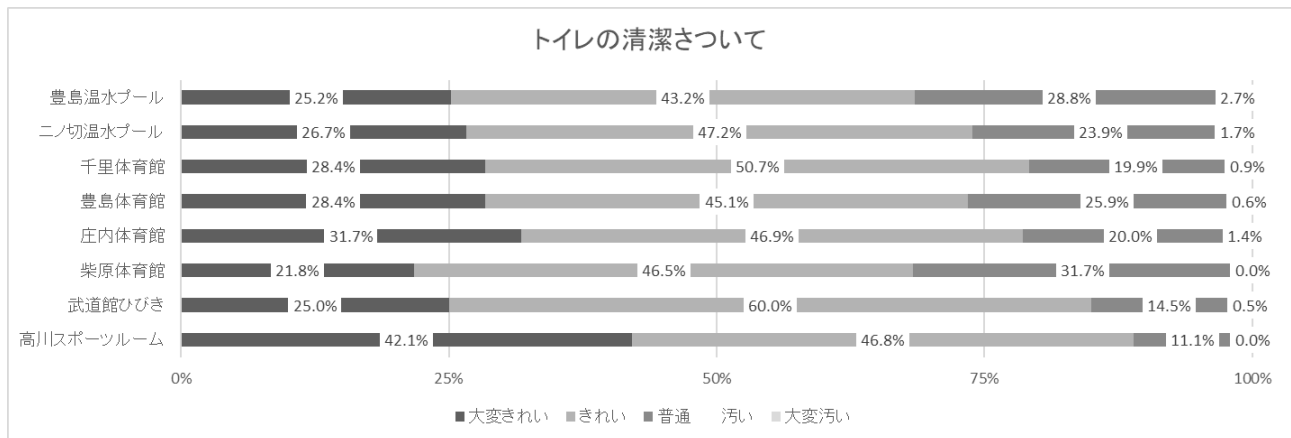


利用時間(平日)について









屋内体育施設総括

アンケート用紙は各施設 9 月 15 日以降ランダムに用紙を 3,500 枚配布いたしました。期限内に回収した 1,690 枚の結果となります。回答者の年代は 70 代が全体の約 3 割近くとなり、次いで 60 代・40 代・50 代の順となりました。全項目、評価平均値が 3.58～4.25 となり、概ね評価に値する結果をいただいております。

小項目「スタッフの対応」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、対応のみで評価した場合、80%以上の方々が大変良い・良いと回答いただいております、高評価をいただきました。

今回新たに質問事項として追加した小項目「ホームページについて」は普通以上の評価で 90%弱を占める割合となりましたが、引き続きご利用者様にとって分かりやすいホームページ作成を行ってまいります。

同じく追加した小項目「申込方法について」今年の第一期水泳教室より WEB 申込を開始しており、武道館・二ノ切に関しましては 7 割を超える圧倒的な支持をいただいております、来館申込に関して一定数回答いただいております。往復はがきは豊島温水プールでは 6 %弱の希望者がいますが、申込の中では低い結果となりました。

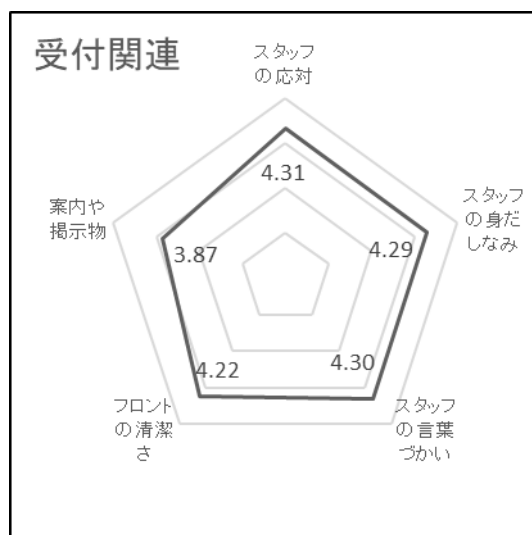
R 4 年度 豊島温水プール 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.31	4.29	4.30	4.22	3.87	20.99	4.20

受付・フロント関連について

- 昨年度の結果よりいずれの項目も点数が若干上がっており、「評価合計点」0.38 ポイント向上した事は、利用者からの信頼を徐々に得られた結果であると考えられます。
- 評価平均点においても、4.20 ポイントと昨年より高い水準で推移しておりますので、地道な取り組みが結果に繋がりが良かったと感じます。

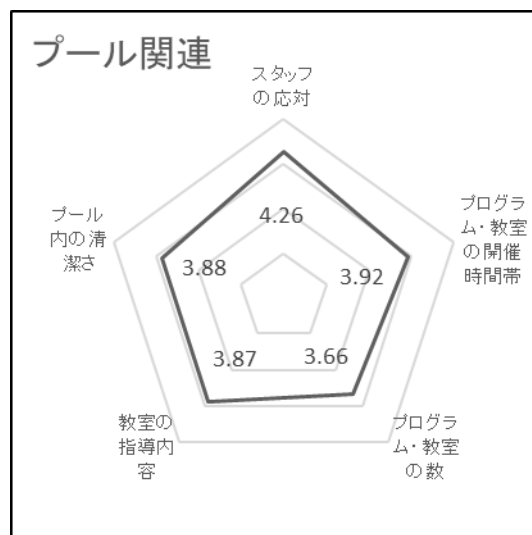


プール関連について

スタッフの応対	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	教室の指導内容	プール内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.26	3.92	3.66	3.87	3.88	19.59	3.92

プール関連について

- 昨年度の結果よりいずれの項目も点数が若干上がっており、「評価合計点」0.4 ポイント向上しました。しかしながら、プールメインの施設としてはこの項目については昨年より更に向上させていく必要はあると考えます。古い施設ではありますが、施設備品の更新も徐々に実施しており快適な環境に改善されつつあります。しかしそれ以上に重要な事はお客様へ対するおもてなしの気持ちであると認識しております。それを考えるだけになるのではなく行動に表し、しっかりとアピールしてまいります。



トイレ・更衣室（ロッカー）について

更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
26.8%	39.7%	29.5%	4.0%	0.0%

●66.5%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をしてくださっておりますが、洗面台・床面など細やかな清掃で気持ちよくご利用いただけるよう、清掃スタッフの方々にも連携して快適空間を作っております。また少数ですが、「汚い」との感想も頂戴しておりますので、0%となるよう取り組んでまいります。

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
25.6%	43.0%	28.7%	2.7%	0.0%

●68.6%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をいただきました。更衣室・ロッカーと並び、清掃活動を認めていただけている評価と言いたところですが、快適な環境とは言い切れない部分もあるため、更衣室の評価同様、「汚い」というご意見を頂戴する事がないよう、安全・清潔を第一に日々の清掃活動を強化してまいります。

ホームページ、各種申込について

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	10.5%	25.0%	51.7%	10.5%	2.3%
	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき	
申込方法について	50.5%	36.4%	7.1%	6.0%	

●ホームページについて知名度はまだまだ低いので、興味を持っていただける内容をもっと掲載し分かりやすいホームページを作成してまいります。

申込方法については WEB 申込導入で利便性はかなり向上したと思います。ご来館時によりスムーズな受付方法でお出迎え出来るよう努めてまいります。

豊島温水プール総括

● アンケート全体について

指定管理運営当初と比べると、お褒めのお言葉も多く頂戴していると感じます。厳しいご意見もございますが、初年度にいただいたお叱りのお言葉だけではなく、今後の運営に対し期待を込めて書いていただいたご意見もございますので、その期待にお応えするべく日々努力してまいります。

● その他ご意見要望など

- ・スタッフが笑顔、お掃除の方がしっかり清掃いただいているなどお褒めのお言葉 他同様のご意見 6 件
- ・プールの利用方法やアルコール消毒・検温の徹底などルール・マナーに対してのご意見 他同様のご意見 8 件
- ・館内時刻のずれやチェックアウトを素早く行ってくれない時があるなど受付についてのご意見 他同様のご意見 6 件
- ・トイレを洋式に変更、シャワー室のカビ除去など施設や設備に対してのご意見 他同様のご意見 10 件
- ・有泳力者コースは 50m 1 分以内くらいで泳げる人用にして欲しいです。
- ・子供向けの水泳教室についてもっと知りたい、ヨガの回数券の販売を希望するなど教室に対してのご意見。
- ・水泳教室で初心者向けの泳法レッスンを開催して欲しいです。
- ・笑顔での接客対応など施設スタッフへのお褒めのご意見 他同様 6 件

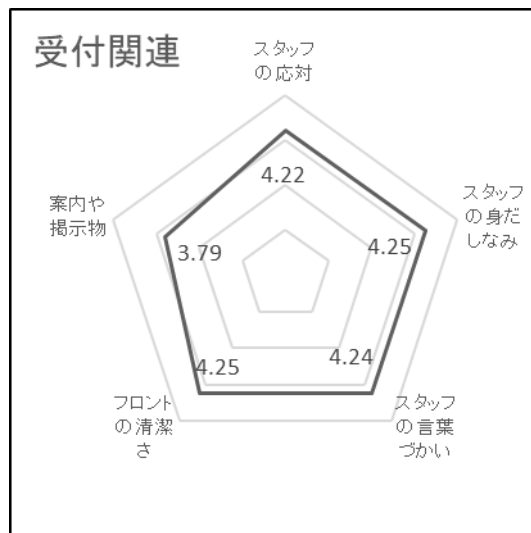
R 4 年度 ニノ切温水プール 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの対応	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.22	4.25	4.24	4.25	3.79	20.75	4.15

受付・フロント関連について

- 評価平均点が 4.14 点となりました。スタッフの対応や・言葉使い・清潔さ等については 4.2 点と高評価をいただきましたが、案内や掲示物に関しましては 3.79 点と他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ掲示物に関しましてはご利用者様が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内する様に努めます。

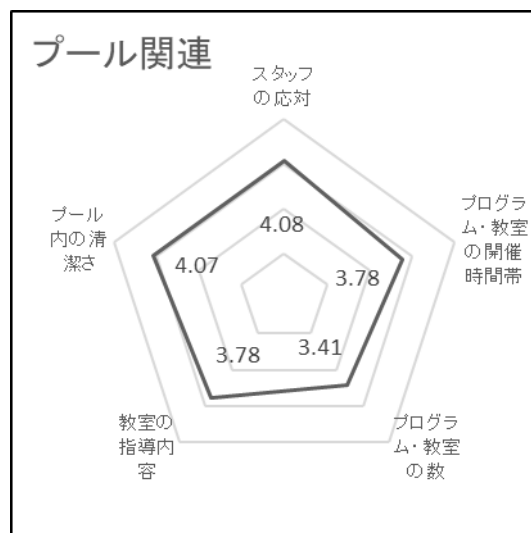


プール関連について

スタッフの対応	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	教室の指導内容	プール内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.08	3.78	3.41	3.78	4.07	19.12	3.82

プール関連について

- 評価平均点が 3.75 点となり一定の評価はいただけました。プールスタッフの対応・プール内の清潔さについても双方 4.0 点以上と高評価をいただいております。また、教室関連の時間帯や本数・指導内容に関しましては一定の評価はいただいておりますが、その他のご意見として個別レッスンを希望などがあり今後展開し、ご期待に応えるようにしてまいります。

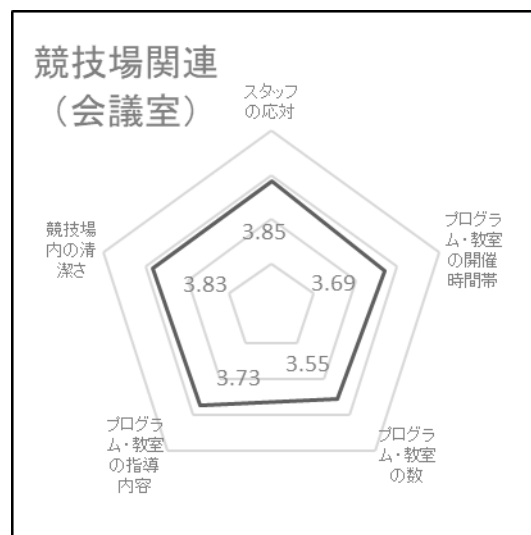


競技場（会議室）関連について

スタッフの対応	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	プログラム・教室の指導内容	競技場内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
3.85	3.69	3.55	3.73	3.83	18.65	3.73

競技場・会議室について

- ニノ切温水プールでは競技場はなく、会議室のみのとなり、また全回答数 235 人中、約 50 人前後の回答結果となりました。フロント・プールに比べると評価平均点が低くなりました。平均 3 点以上となり一定の評価はいただけておりますが、引き続きニーズにあった指定教室・自主事業の開催ができるように取り組んでまいります。



更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
24.9%	44.9%	27.6%	2.2%	0.5%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
26.7%	47.2%	23.9%	1.7%	0.6%

更衣室・ロッカー、トイレについて

- 更衣室・ロッカーについては普通以上が 97.3%と高評価となり、69.8%の方々が大変きれい・きれいとの回答を得ております。同様にトイレの清潔さにおいても普通以上が 97.7%と高評価、73.9%の方々が大変きれい・きれいと回答をいただいております。今後も現状維持ができるように努めてまいります。

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	13.1%	30.1%	45.8%	10.5%	0.7%
	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき	
申込方法について	74.8%	16.5%	5.8%	2.9%	

ホームページ・申込方法について

- ホームページについては90%近く普通以上の評価をいただいております。大幅な改良はできませんが、より分かりやすく、見やすいホームページ作成を心がけます。
- 申込方法に関しましては、WEBでの申込方法が圧倒的となり、往復はがきも60代・70代を中心に数名いらっしゃいましたが、結果を60代以上に限定した場合でも、45.2%はWEBでの申込を希望しており、26.2%が来場申込と続く結果となりました。

二ノ切温水プール総括

● アンケート全体について

アンケートについては500人へ配布を行い、回答いただいた人数は238人（回収率47.6%）と昨年度より49人増加いたしました。スタッフの対応については受付・プールは平均4点を超えており高評価。全項目の評価平均も3.5～4.1点と一定の評価をいただいております。館内の清潔さについてもロッカー・トイレ共に非常に高い評価をいただきました。教室等の申込方法についても今年から実施しているWEB申込の希望者が圧倒的に多く、次いで来場申込となりました。

● その他ご意見要望など

- ・いつも楽しく利用している、シャワー温度やプール水温が温かいので助かります等、施設に対してのお褒めのお言葉 他同様のご意見 13件
- ・ロッカー内の私語が多い。プール内でマスクなしで会話している、プールを一部が独占している等、ご利用者様のルール・マナーに対しての同様のご意見 8件
- ・初めて利用した際に利用方法が分かりにくい。利用時の受付方法についてのご意見等 同様のご意見 2件
- ・ロッカーの床が濡れている。プールから男性脱衣部分が丸見え。ギャラリーが結露で見えない等 施設や設備に対するの同様のご意見 7件
- ・フロント人数が多い時がある、しっかりと指導していただいて安心である。施設スタッフへに対するの同様のご意見 4件
- ・ネット申込になり非常に楽に申込できる。わざわざ足を運ばなくても良いので続けてほしい。支払いもネット決済にしてほしい。等システムに関する同様のご意見 12件

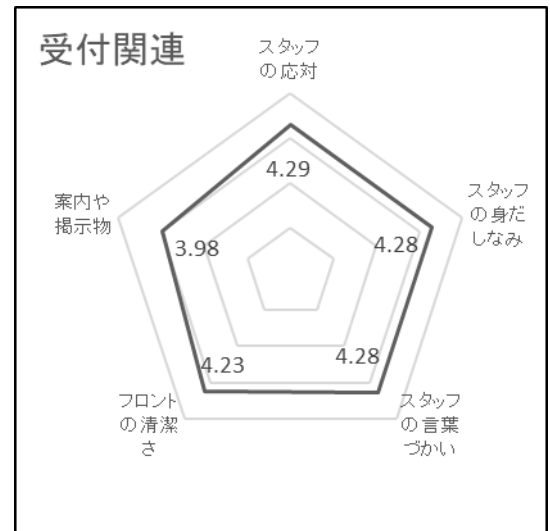
R 4 年度 千里体育館 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.29	4.28	4.28	4.23	3.98	21.06	4.21

■受付・フロント関連について

フロントについては昨年度同様全体に高い評価をいただいております。スタッフが、経験と努力を重ね、自信を持ってご利用者様にご案内ができるようになってきたことによるものと思われます。掲示物に関しましては、昨年度から 0.15 ポイント減少しており、今後もご利用者様の視点に立ち改善に努めてまいります。

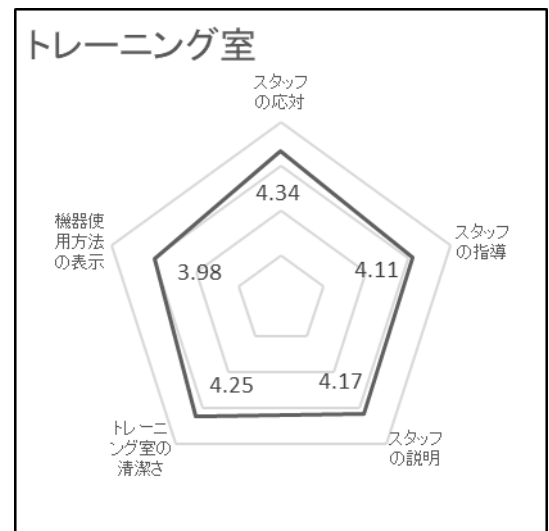


トレーニング室関連について

スタッフの応対	スタッフの指導	スタッフの説明	トレーニング室の清潔さ	機器使用方法の表示	評価合計点	評価平均点
4.34	4.11	4.17	4.25	3.98	20.85	4.17

■トレーニング関連について

トレーニング室については「スタッフの指導」「スタッフの説明」において、昨年度から改善しております。研修を重ねる中で知識を身に付け自信を持ってご案内ができてきたものと思われます。機器使用方法の表示については、昨年同様の評価となり、更に分かりやすく見やすい掲示物の提供を心がけてまいります。

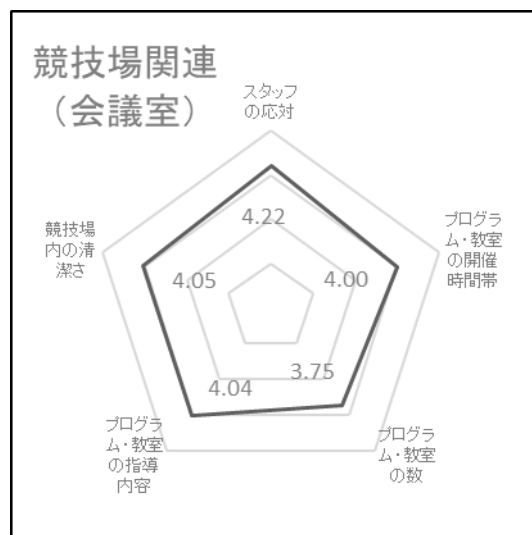


競技場（会議室）関連について

スタッフの対応	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	プログラム・教室の指導内容	競技場内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.22	4.00	3.75	4.04	4.05	20.06	4.01

■ 競技場・会議室について

昨年同様 4 点台の高い評価をいただいております。「プログラム・教室の開催時間」「プログラム・教室の数」については、「プログラム・教室の開催時間」0.25 ポイント↓、「プログラム・教室の数」0.16 ポイントと昨年度から減少しており、ご利用者のニーズにお応えできるよう教室の「開催時間」「本数」「内容」変更を検討いたします。



更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
32.3%	46.9%	19.3%	1.6%	0.0%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
28.4%	50.7%	19.9%	0.9%	0.0%

更衣室・ロッカーにつきましては、79.2%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をいただきました。昨年度の 78%からわずかながらではありますが改善いたしました。古い施設ではございますが、清潔を保ち、快適にご利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。

トイレの清潔さにつきましては、昨年同様 79%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をいただきました。特に「トイレをすべて洋式にしてほしい」「トイレにウォシュレットをつけてほしい」と 5 件の具体的なご意見をいただきました。

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	15.3%	28.0%	48.0%	7.3%	1.3%

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	54.0%	33.1%	11.5%	1.4%

ホームページにつきましては、「大変わかりやすい」「わかりやすい」の評価が昨年度 59%から本年度 43%と減少いたしました。案内の題名・行間等、昨年から変更したものが本評価に繋がったと思われます。昨年度の掲載方法を見直し、今後も皆様にとって見やすいものになるよう工夫してまいります。

申込方法につきましては、アンケート終了後に 54%の方が希望される「WEB 申込」を 10 月より導入いたしました。多くの方よりお褒めの言葉をいただいております。今後もご利用者様の利便性向上に努めてまいります。

千里体育館総括
● アンケート全体について 昨年同様全体に高い評価をいただいております。特にスタッフ対応については、どの項目でも高い評価をいただきました。今後もこのように高評価していただけるようスタッフ一同取り組んでまいります。 「プログラム・教室」については、今後見直し・改善に取り組むが必要と感じております。22 年度新たに「バスケットボール特別コース(小学生・中学生)」「リラクゼーションヨガ」を導入いたしました。今後ご利用者様のニーズを捉え「プログラム・教室」を満足いただけるよう見直しを行ってまいります。 ● その他ご意見要望など ・トレーニングルーム利用者同士がマシンを使用しているときに座り込んで長く雑談をしていることがある。そのような時スタッフの方が注意すると「マシンに座り込んでの雑談は控えて下さい。」と書いた張り紙で注意を促すようにいただくとありがたいです。 他同様なご意見 1 件 ・トイレにもアルコール消毒液を設置してほしいです。(便座用) (個室用) ・トイレをウォシュレット付きに更新して下さい。 他同様なご意見 1 件 ・トイレが古い。全て洋式にしてください。 他同様なご意見 2 件 ・エアコンがきいて快適です。 他同様なご意見 1 件 ・エアコン使用時に天井からしずくが落ちてくることもある。 他同様なご意見 1 件 ・トレーニングのマシンを新しいものを入れて欲しい。少し古いです。 他同様なご意見 1 件 ・フリーウェイトを重く ・3 時間 4 0 0 円コースだけでなく、1.5 時間 2 0 0 円～コースも作っていただきたい。

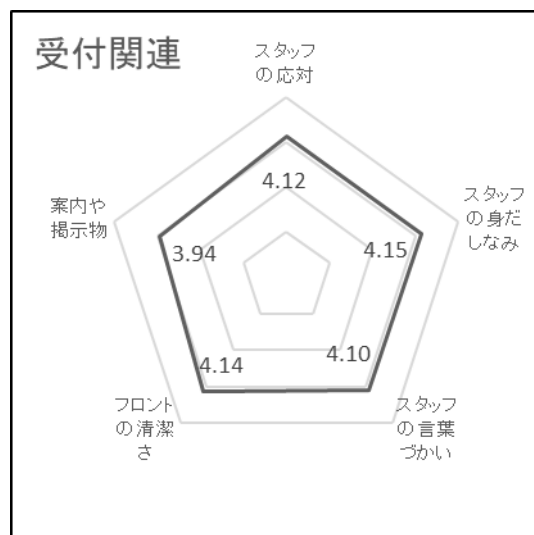
R 4 年度 豊島体育館 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.12	4.15	4.10	4.14	3.94	20.45	4.09

受付・フロント関連について

- スタッフについては 4 点台をいただくことができましたので、今後はより分かりやすく、接しやすいスタッフ対応が出来るよう努力してまいります。
- 掲示物につきましては、大きさがばらばらであったりしますので、掲示の仕方を工夫し、見やすいようにしてまいります。
- 今後も利用者様が利用しやすく、わかりやすい施設づくりをしてまいります。

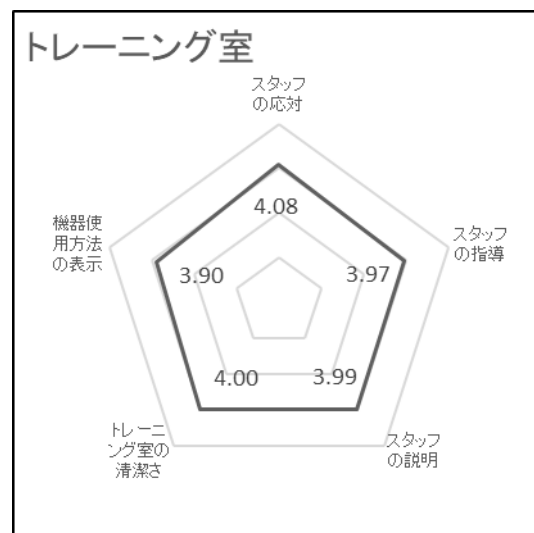


トレーニング室関連について

スタッフの応対	スタッフの指導	スタッフの説明	トレーニング室の清潔さ	機器使用方法の表示	評価合計点	評価平均点
4.08	3.97	3.99	4.00	3.90	19.94	3.99

トレーニング室関連について

- スタッフ対応において、4 点台をいただいております。ご利用者様へのご案内やマシンの使用方法の掲示においては、更に分かりやすくご案内し見やすい掲示物の提供を心がけてまいります。今後も、初めての方でもご利用しやすいような講習会の実施と、気兼ねせずご利用いただけるようなトレーニング室を作ってまいります。

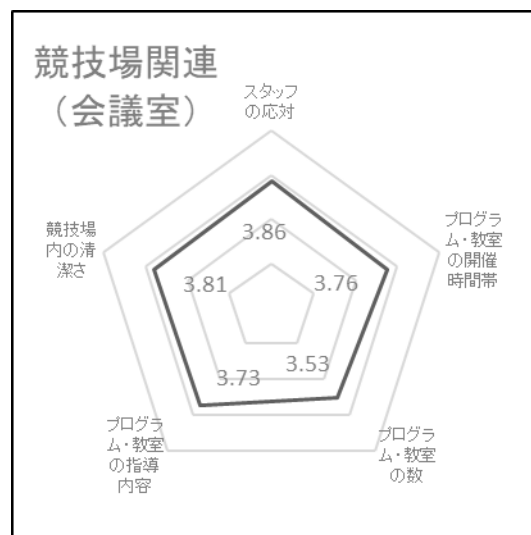


競技場（会議室）関連について

スタッフの対応	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	プログラム・教室の指導内容	競技場内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
3.86	3.76	3.53	3.73	3.81	18.69	3.74

競技場・会議室について

- スポーツ教室につきまして、申し込み方法等に課題をいただきましたので、ご利用者様が使いやすいよう WEB 申込等を実施してまいります。今後も利用者様に使いやすい工夫をしてまいります。
- 競技場につきまして、スタッフにてメンテナンスを行い、ご利用いただきやすい施設を作っております。



更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
31.8%	45.5%	22.7%	0.0%	0.0%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
28.4%	45.1%	25.9%	0.6%	0.0%

ロッカートイレの清潔さにつきましては、比較的良好な評価をいただいております。大会やイベントの際は、トイレの使用人数も増えるため、こまめに点検し、満足いただけるよう努めてまいります。

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	14.1%	27.3%	51.6%	7.0%	0.0%

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	55.7%	30.4%	13.0%	0.9%

ホームページにつきましては、利用者様によりわかりやすいご案内となるよう努めてまいります。

スポーツ教室申込につきましては、今後 WEB 申込を導入する予定ですので、ご満足いただけるようご案内をしてまいります。

豊島体育館総括

● アンケート全体について

受付・トレーニング室スタッフの対応において、4点以上の評価をいただいております。掲示物においては、4点に届かず、更にご利用者に分かりやすい掲示を心がけてまいります。スポーツ教室における評価は4点に届かず、ご参加者様が、よりご満足いただける様に努めてまいります。

● その他ご意見要望など

- ・いつも楽しく利用させていただいています。同様のご意見他 7 件
- ・トレーニング室の機器を新しくしてほしい。
- ・ゴミ箱を設置してほしい。
- ・音楽が流れていて癒しにつながっている。
- ・男子更衣室に靴を脱がないで入ってくる利用者がいる。
- ・長い時間トレーニング機器を占有する人がいる。
- ・トレーニング時のスマートフォン使用を禁止にしてほしい。
- ・自転車置き場を増やしてほしい。
- ・エアコンの向きでバドミントンのシャトルに影響を受ける時がある。
- ・チェックインアウトの方法を以前の○の記入式に変えてほしい。同様の意見他 2 件
- ・正面玄関だけではなく、駐車場側の出入り口も開放してほしい。
- ・雨の日にレインコートをかけるハンガーを設置してほしい。
- ・体育館も WEB 申し込みを行ってほしい。

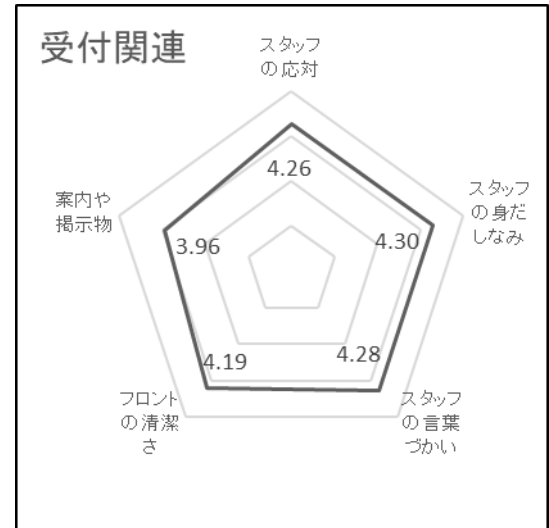
R 4 年度 庄内体育館 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.26	4.30	4.28	4.19	3.96	20.99	4.20

受付・フロント関連について

- 昨年度結果よりいずれの項目も点数が上がっており、「評価合計点」0.5 点、「評価平均点」0.22 点と総じて評価が向上した結果となりました。
- 「掲示物」のみポイント 0.35 点ではあるが、3 点台の為、今後も見直しすべき余地があるとして見やすく、わかりやすい掲示を念頭に作成してまいります。

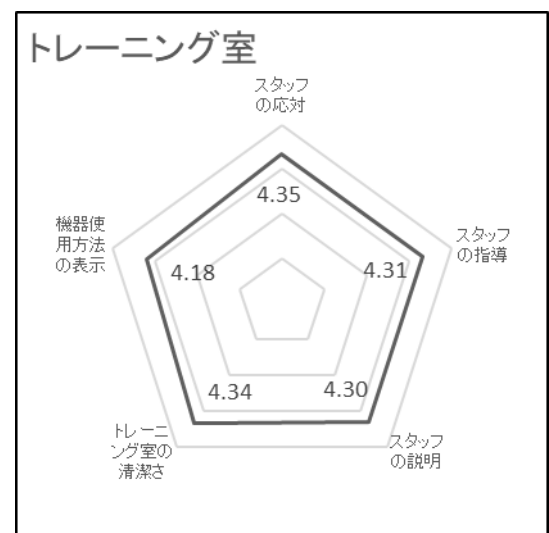


トレーニング室関連について

スタッフの応対	スタッフの指導	スタッフの説明	トレーニング室の清潔さ	機器使用方法の表示	評価合計点	評価平均点
4.35	4.31	4.30	4.34	4.18	21.48	4.30

トレーニング関連について

- トレーニング室については今回大きく向上した評価をいただきました。スタッフが皆努力し、それぞれが自信を付けてきた証しとも捉え、結果に甘んじることなくご利用者様に継続して評価いただけるようスタッフ全員で努力してまいります。

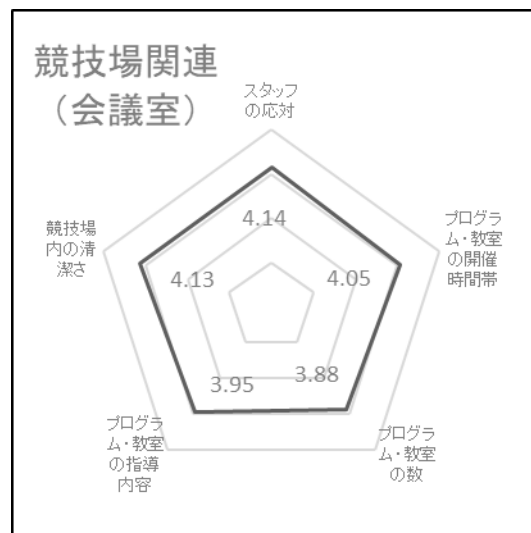


競技場（会議室）関連について

スタッフの対応	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	プログラム・教室の指導内容	競技場内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.14	4.05	3.88	3.95	4.13	20.15	4.03

競技場・会議室について

- プログラム・教室に関する項目が昨年度に比べ、「スタッフ対応」0.11 ポイント増、「時間帯」0.02 ポイント減となりポイントは上昇したが、3 点台となりました。「数」と「指導内容」の結果からプログラム・教室には今後見直すことでご利用者の満足度を上げることができるのではないかと考えられます。
- 大きくポイントの増減は見られなかった為、一定の評価はいただけたのではないかと考えます。



更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
33.3%	43.0%	22.2%	0.7%	0.7%

- 76.3%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をしてくださっており、古い施設ではあるが、気持ちよくご利用いただけているので、維持できるよう清掃スタッフとも連携してモチベーション向上にも繋がります。

また、「普通」と感じている方も 2 割以上いらっしゃるの、この方々が「汚い」との感想に転じることのないよう巡回時にも留意してまいります。

- 昨年度と比べても「大変きれい」「きれい」は 9.3%向上しています。

（昨年度評価「大変きれい」29%・「きれい」38%・「普通」29%・「汚い」4%・「大変汚い」0%）

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
31.7%	46.9%	20.0%	1.4%	0.0%

- 78.6%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をいただきました。更衣室・ロッカーと並び、清掃活動を認めていただけている評価として捉えております。お子様のご利用が多いにも関わらず、慣れない和式便所も多いですが、少しでも快適にご利用いただける状況であることをうれしく感じます。

- 昨年度と比べても「大変きれい」「きれい」が 16.6%向上し、大きく改善傾向が見られました。

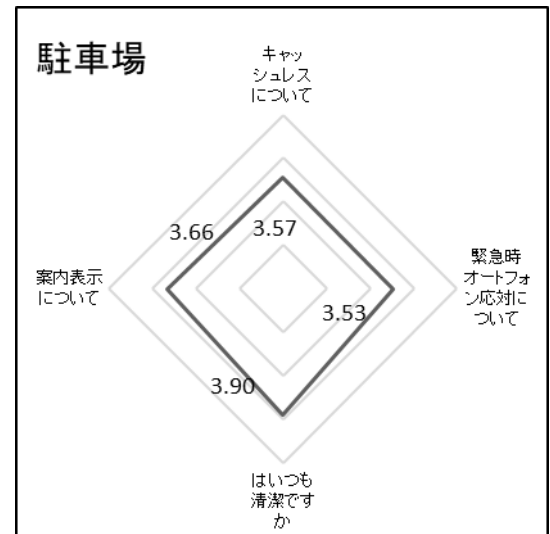
（昨年度評価「大変きれい」28%・「きれい」34%・「普通」37%・「汚い」1%「大変汚い」0%）

駐車場について

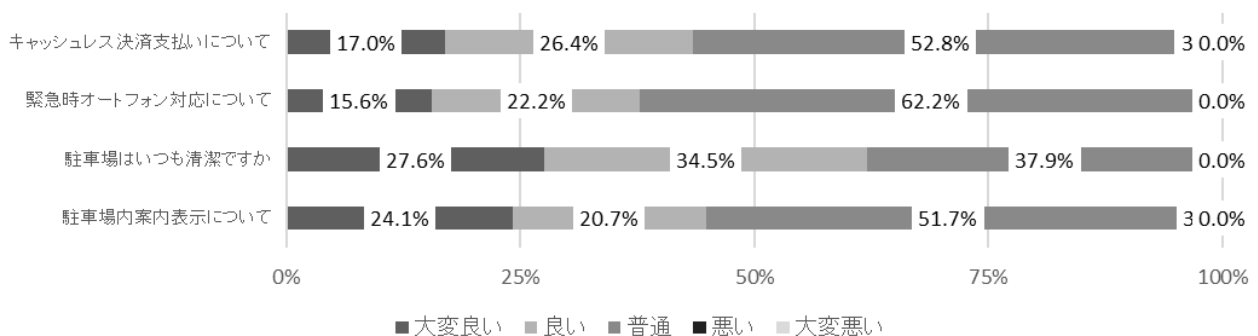
駐車場は利用されますか	キャッシュレスについて	緊急時オートフォン対応について	はいつも清潔ですか	案内表示について	評価合計点	評価平均点
評価対象外	3.57	3.53	3.90	3.66	14.65	3.66

駐車場について

●今年度より駐車場精算について外部委託業者による管理となり、初めてのアンケート取得となりました。精算自体はこれまで現金のみの対応からキャッシュレスも可能となり、利便性も上がったと考えますが、駐車場の料金制度についてのご意見をいただくことも多く、その他の項目と比べ、評価が低いと感じます。



駐車場について



ホームページ・各種申込方法について

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	13.0%	26.1%	46.1%	12.2%	2.6%

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	49.6%	38.1%	11.5%	0.9%

●ホームページについては昨年度と比べ、わかりやすさについては大きな変化は見られなかったが、「わかりにくい」の割合が大幅に低くなり、満足いただけていると判断できます。

(昨年度評価「大変わかりやすい」16%・「わかりやすい」19%・「普通」38%・「わかりにくい」21%)

庄内体育館総括

● アンケート全体について

総じて、スタッフのレベルアップや品質向上によるアンケート評価が上がったと判断できます。これに奢ることなくこのレベルを維持し、引き続き、ご満足いただけるよう努力してまいります。

施設自体が古く、メインとなる第一競技場は空調設備がなく、このアンケート実施中にも熱中症のリスクとなる状況の中でしたが、市民の方々から否定的なご意見をいただくこともさほどなく、気に入ってご利用いただけていると考えます。

教室・プログラムについてのポイントからはまだまだ改善の余地が見られ、それが定員未達の部分にも繋がっているとの見方もできるので、可能な編成の変更や教室数の見直し、ニーズのある教室・プログラムの取り込みなどもできないかと検討します。

● その他ご意見要望など

- ・土足可能な体重計がほしいです
- ・鍵付きの傘立てがほしいです
- ・男子シャワーの水量増（2人以上使うと悲惨）を希望します
- ・ロッカーにモップ、ウォシュレット付き洋式便座、回数券の大きさ改善、ロッカーのレイアウト変更をそれぞれ希望します
- ・シャワーブースに緑のマットの設置を希望します（他1件・設置済）
- ・トレーニング室を入念に掃除してほしいです
- ・駐車場を無料か上限金額を決めてほしいです（他、広くしてほしい、軽自動車を大型車枠に停めないで等）
- ・体育館内でのマスク着用を解除してほしいが、みんな着用しているので外せずごくしんどいです
- ・体育館によりスタッフの対応が違うと感じます
- ・ホームページは以前のカレンダー式の方がわかりやすい
- ・アンケートによる意見を有効に活用してほしい
- ・コナミの運営になり、受付が簡素化され、待ち時間でイライラすることが無くなった
- ・スタッフ一同、とても良いスタッフばかりで利用しても気持ちが良い（計7件）

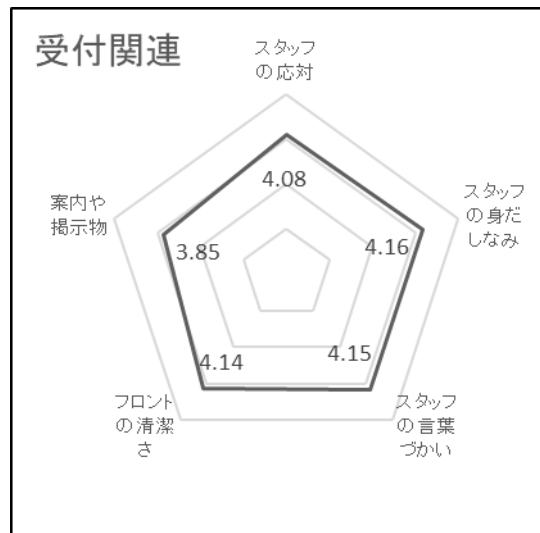
R 4 年度 武道館ひびき 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.08	4.16	4.15	4.14	3.85	20.38	4.08

受付・フロント関連について

- 受付評価平均点といたしまして、4.08 をいただきました。リニューアルオープン 1 年目にてご利用者の皆様と向き合っ対応に努めてきた証だと考えます。各項目で 4 点以上でございますが、受付周りの案内や掲示物は平均で 3.84 点となっております。再オープン以降、掲示物も随時見直しを行い、ご利用者目線に立った分かりやすい案内に努めてまいります。

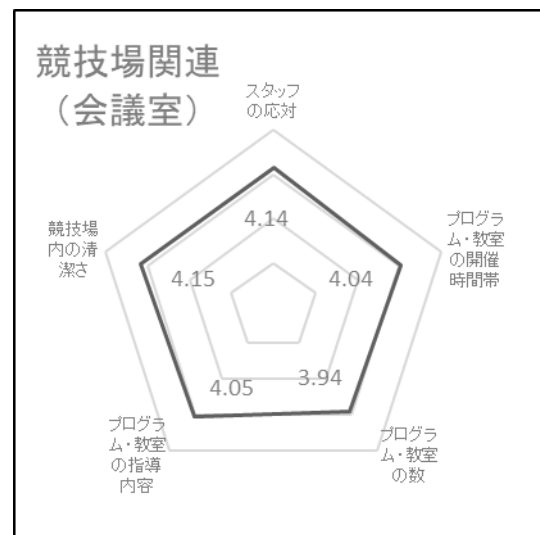


競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	プログラム・教室の指導内容	競技場内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.14	4.04	3.94	4.05	4.15	20.32	4.06

競技場・会議室について

- 競技場評価平均点といたしまして、4.06 点をいただきました。各項目で 4 点以上でございますが、プログラム数にて平均 3.94 点でございます。夜の教室は毎日ございますので、改善枠といたしましては、朝から夕方までの競技場を有効利用した自主事業を検討準備してまいります。武道場に関して、R3 年度の工事で修繕いただきましたので、綺麗になったと非常に良い評価をいただいております。



更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
19.0%	63.0%	17.0%	1.0%	0.0%

トイレの清潔さ

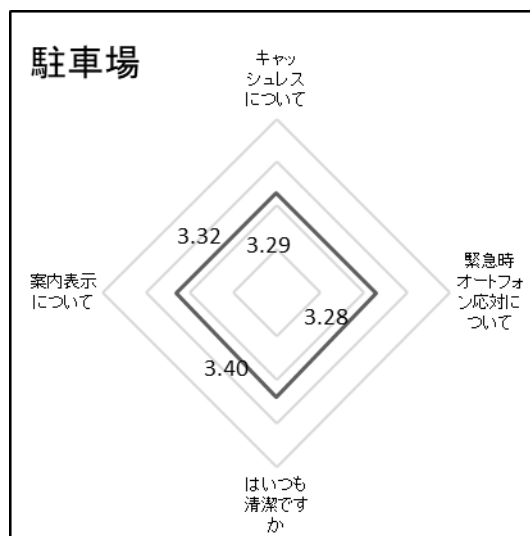
大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
25.0%	60.0%	14.5%	0.5%	0.0%

- トイレの評価といたしまして平均 85%以上の方が綺麗であるにご回答いただいております。こちら R3 年度の改修工事にてトイレを更新いただいている影響かと存じます。引き続き綺麗さ・清潔さを維持できるよう朝清掃、巡回清掃に努めてまいります。

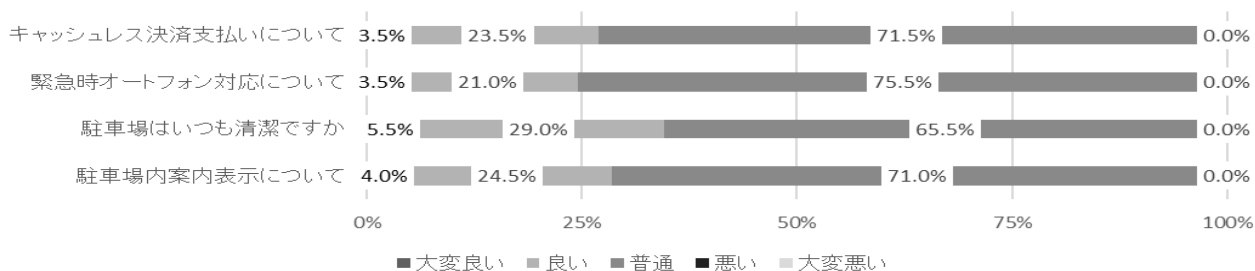
駐車場について

駐車場は利用されますか	キャッシュレスについて	緊急時オートフォン対応について	駐車場はいつも清潔ですか	案内表示について	評価合計点	評価平均点
評価対象外	3.29	3.28	3.40	3.32	13.29	3.32

- 駐車場についての評価といたしまして平均 3.32 点をいただきました。駐車場利用率は 48.5%となりました。6 月より稼働しました。キャッシュレスやオートフォン対応の反応はそれぞれ 3.29 と 3.28 点の評価をいただきました。駐車券トラブルや高額紙幣両替のご要望が格段に減っておりますので、オートフォン対応やキャッシュレス対応にて利便性が向上していると伺えます。ご要望といたしましては、料金の改定がございました。



駐車場について



	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	73.5%	19.0%	7.5%	0.0%

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	4.0%	9.5%	80.0%	6.0%	0.5%

ホームページ、各種申込について

●ホームページにつきましては、わかりやすい以上の評価が 13.5%でございますが、営業再開時より、WEB 検索での問い合わせが多く、新たなご利用者層のご来館が日々増加しております。注目度が高い証だと捉え、分かりやすい表記に努めてまいります。スポーツ教室申込についても、WEB を希望される方が 73.5%いらっしゃいますので、希望にお応えできるよう体制を整えて分かりやすいご説明に努め、利便性の向上を図ってまいります。

武道館ひびき

- アンケート全体について
営業再開後 1 年目のひびきについて、評価点平均 4 点以上と一定以上の評価をいただいたと認識しております。武道館ひびきのご利用者へのアンケート回答協力を依頼すると、熱心に書き込んでいただける方が多く、期待の表れだと感じております。ハード面では工事にて修繕対応を行った。競技場やトイレ等の箇所の満足度は高く、ご利用者に評価されていると存じます。一方、ソフト面では、教室の内容や時間より、本数の平均評価が低いのは、運動機会を求めている表れだと捉えております。R5 年度にはご利用者の皆様が喜んでご参加いただける自主教室を検討・準備していきたいと存じます。駐車場に関して、月間来場数が徐々に増えてきております。オートフォンやキャッシュレス対応により、ご利用者からの駐車券トラブルや高額紙幣両替にて施設までわざわざ再来館いただくなくても対応完了できており、利便性の向上が図られていると存じます。
- その他ご意見要望など
 - ・競技の大会でこの施設を知った。
 - ・自転車を停められない事があります。駐輪場を増やして欲しいです。
 - ・広報に教室案内を載せて欲しい。
 - ・柔道場の個人使用で出来る時間が少ない為、片隅でも使えればと思います。
 - ・会議で利用。スリッパが欲しいです。会議等では足が冷えます。
 - ・専用使用の際の消毒用具が重たい。無しにして欲しい。
 - ・教室が古びすぎている。特にドア。
 - ・弓道場において、的にかかるほど草が伸びないよう管理して欲しい。
 - ・道場らしい清潔感が以前よりも感じられない。
 - ・武道場がとてもきれいで、室温が良く、とても良かったです。

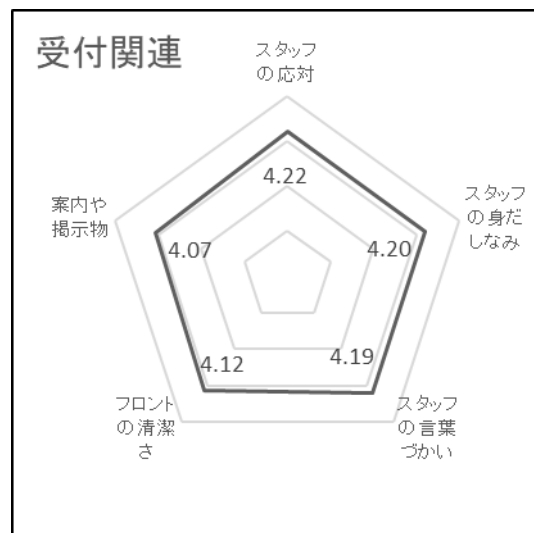
R 4 年度 柴原体育館 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.22	4.20	4.19	4.12	4.07	20.80	4.16

受付・フロント関連について

- 受付評価平均点といたしまして、4.16 をいただきました。全項目で 4 点以上でございます。利用者様ファーストで接客、相談に対応しております。また、前回掲示物に対しての点数が低かったこともあり、わかりやすい案内・きれいな表示にこだわり改善いたしました。

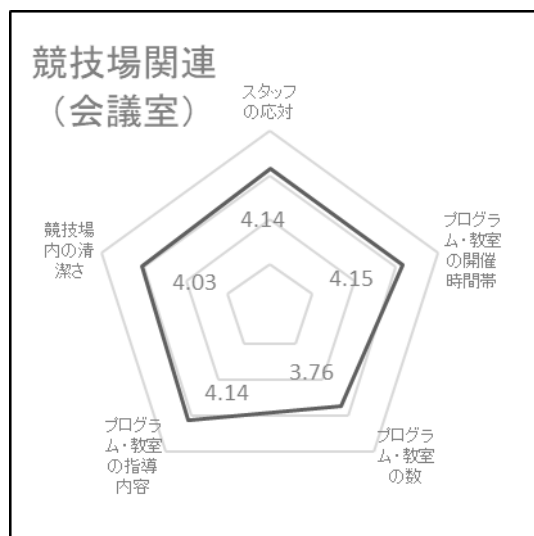


競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	プログラム・教室の開催時間帯	プログラム・教室の数	プログラム・教室の指導内容	競技場内の清潔さ	評価合計点	評価平均点
4.14	4.15	3.76	4.14	4.03	20.22	4.04

競技場・会議室について

- 平均評価は 4 点以上をいただいておりますが、「プログラム・教室の数」が若干低い点数となっておりますが、コメントでもマンネリ化や自分に合った教室がないなどお声をいただいております。教室のラインナップの変更及び追加が必要だと認識しております。



トイレ・更衣室（ロッカー）について

更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
20.7%	47.1%	32.2%	0.0%	0.0%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
21.8%	46.5%	31.7%	0.0%	0.0%

ロッカー・トイレの清潔さについて

- 2 項目ともに汚い以下は 0 % でございました。古いなりに清潔に保っていることを評価いただいておりますが、「洋式にしてほしい」「手洗い水栓を自動にしてほしい」等のお声をいただいております。

ホームページ、各種申込について

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	13.0%	20.8%	53.2%	10.4%	2.6%

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	38.0%	44.6%	15.2%	2.2%

ホームページ・各種申込方法について

- 柴原体育館は 9 月より WEB 教室申込サービスを開始いたしましたが、利用率は 5 0 % 程となっております。高齢者が多い教室は、館内申し込みが 70 % とまだ WEB の利点を活かしておりませんが、WEB での申し込み者のアンケートではかなり好意的に受け取っていただき、申込数も普段より 1 2 0 % 増で受付日に来れない方に対応できるようになっております。

柴原体育館総括

- アンケート全体について

評価点平均 4 点以上と一定以上の評価をいただいたと感じております。一方教室の内容や時間より、本数の平均評価が低いのは、運動機会を求めている表れだと認識します。R5 年度には、喜んでいただける自主教室を検討準備していきたいと存じます。皆様に愛され、親しまれる体育館になるようにこれからも励んでまいります。

- その他ご意見要望など

- ・トイレの洋式の増設
- ・トイレ蛇口の自動化
- ・教室のバリエーションの改善
- ・若い指導員の要望
- ・人気教室の定員を増やしてほしい
- ・工事休館時の対応（少しずつではなく 1 度に改修してほしい）

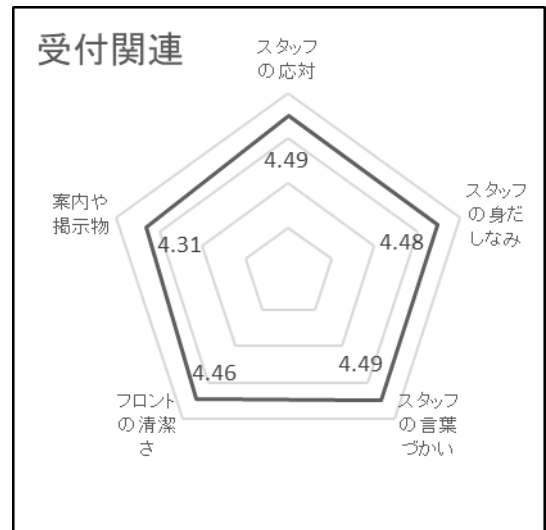
R 4 年度 高川スポーツルーム 集計結果

受付・フロント関連について

スタッフの応対	スタッフの身だしなみ	スタッフの言葉づかい	フロントの清潔さ	案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.49	4.48	4.49	4.46	4.31	22.23	4.45

受付・フロント関連について

- 昨年度結果よりも各項目点数が上がっており、「評価合計点 + 0.66」「評価平均点 + 0.14」と全体的に評価が向上いたしました。
受付周りの案内や掲示物の評価が若干低くなっているのでできるだけ皆様に見てわかりやすくなるよう工夫するとともに、今後も継続して評価いただけるよう、取り組んでまいります。

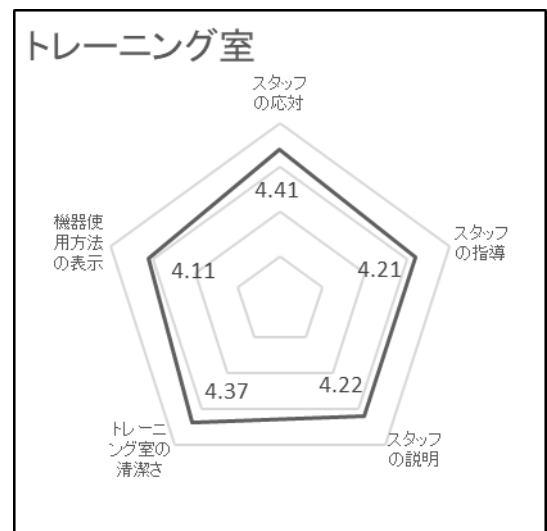


トレーニング室関連について

スタッフの応対	スタッフの指導	スタッフの説明	トレーニング室の清潔さ	機器使用方法の表示	評価合計点	評価平均点
4.41	4.21	4.22	4.37	4.11	21.32	4.26

トレーニング関連について

- 昨年度結果よりも「評価合計点 + 0.09」「評価平均点 + 0.02」と若干の向上になっておりますが、「スタッフ対応 - 0.05」「トレーニング室の清潔さ - 0.07」とマイナスになっている項目もございます。現在、利用者様が増えてきておりますので、「スタッフの指導・説明」「トレーニング室の清潔さ」で皆様に評価していただけるよう取り組んでまいります。



更衣室・ロッカーの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
41.8%	46.7%	11.5%	0.0%	0.0%

昨年は、92%（「大変きれい 39%」「きれい 53%」）の方にきれいと評価していただきましたが、今年度は 88.5%（「大変きれい + 2.8%」「きれい - 6.3%」）と評価いただきました。今年度「普通」が前年よりも「+ 3.5%」上昇しており、ご利用者様の中でも現在の状況が「普通」になっているものと思われる。日頃からスタッフの取組を評価していただけていますが、さらに満足していただけるようスタッフ一同取り組んでまいります。

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
42.1%	46.8%	11.1%	0.0%	0.0%

昨年は、89%（「大変きれい 40%」「きれい 49%」）の「きれい」と評価いただきました。今年度は、88.9%（「大変きれい 42.1%」「きれい 46.8%」）の方に「きれい」と評価いただき、全体では、前年とほぼ同じ割合ですが、「大変きれい」の割合が増加しており、施設スタッフの取組みが評価されたものと思います。今後も皆様に安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

	大変わかりやすい	わかりやすい	普通	わかりにくい	大変わかりにくい
ホームページについて	12.6%	32.6%	49.5%	4.2%	1.1%

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	51.0%	36.5%	12.5%	0.0%

ホームページについては、「大変わかりやすい」「わかりやすい」で前年 44%が今年度 45.2%に向上いたしました。「わかりにくい」「大変わかりにくい」の評価が若干増加しておりますので、今後も引き続き皆様にとって見やすいものになるよう工夫してまいります。

申込方法については、「専用使用」の申込みについてお申込みと他館での教室申込についてお答えいただいているものと推察でき、複数施設をご利用いただいている方が多数いることがわかります。

高川スポーツルーム総括

● アンケート全体について

全体的に良い評価をいただいています。これはスタッフの日頃からの取り組みが今回の結果につながったのだと思います。ただ、アットホームであり親しみやすい施設であるからこそ、お客様との接し方に気を付けないといけないと改めて思いました。今後もこのように高評価していただけるよう取り組んでまいります。

● その他ご意見要望など

- ・いつもご丁寧に対応していただきありがとうございます 同様のご意見 2 件
- ・広報について高齢者が多いので HP や WEB の案内だけでは不足。HP の案内は混乱していて整理が必要。
- ・快適な環境でいつも気持ちよく利用させてもらってます 同様のご意見 1 件
- ・同じマシンを長時間使用している人、またその人とスタッフが喋り続けるのはやめてほしい 同様のご意見 1 件
- ・アンケートの結果がどのように反映されたのか知らせてほしい。
- ・ウォーカーをもう 1 台追加してほしい。
- ・リカンベントの椅子をきれいにしてほしい 同様の意見 2 件
- ・スタッフの方々の明るい親切的な対応が嬉しい
- ・始まる前にスタッフによるストレッチをやってほしい
- ・体脂肪を測定できる機械を置いてほしい
- ・広さがちょうどよく使いやすいです
- ・場内清掃は会場側がしてください
- ・1 か月の定期券にしてほしい
- ・以前のようにテレビ前に椅子を設置してほしい
- ・握力計がほしい
- ・早くマスクなしでトレーニングしたい
- ・設備が充実しているのに使用者が少ないのもっと活用するよう PR が必要では？
- ・チューブ傷んでいます
- ・いつも利用させていただき感謝しております 同様のご意見 1 件
- ・トイレの履物を正しくそろえること