

令和5年度（2023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・支払い方法等
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5年9月15日（金）～令和5年9月30日（土）（※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 1,916 枚（回収率 54.7%）

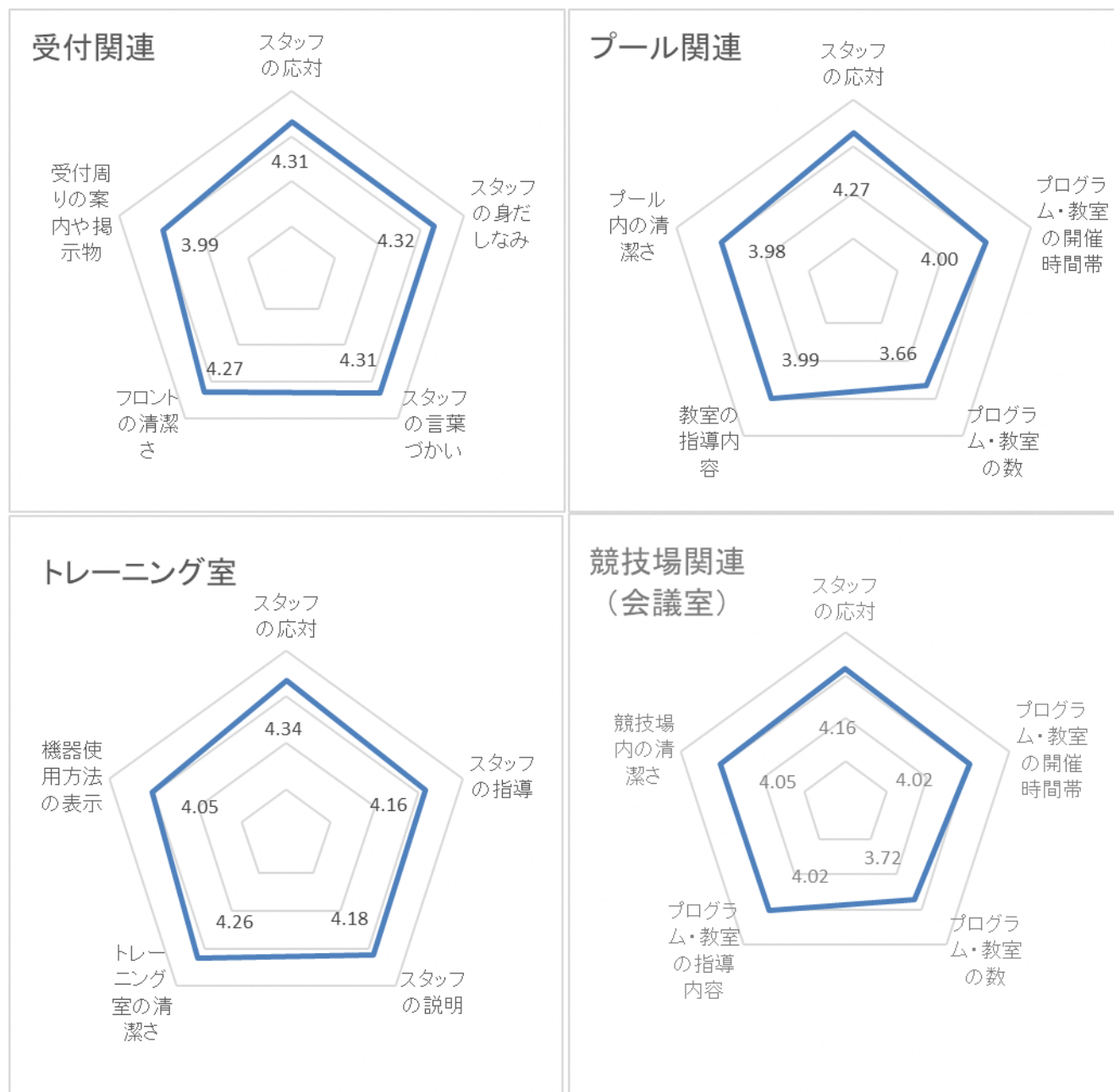
集計内訳	配布枚数	回収枚数	回収率
豊島温水プール	500	259	51.8%
二ノ切温水プール	500	258	51.6%
千里体育館	500	296	59.2%
豊島体育館	500	225	45.0%
庄内体育館	500	291	58.2%
柴原体育館	350	216	61.7%
武道館ひびき	500	221	44.2%
高川スポーツルーム	150	150	100.0%
合計	3,500	1,916	54.7%

令和5年度（2023年度）

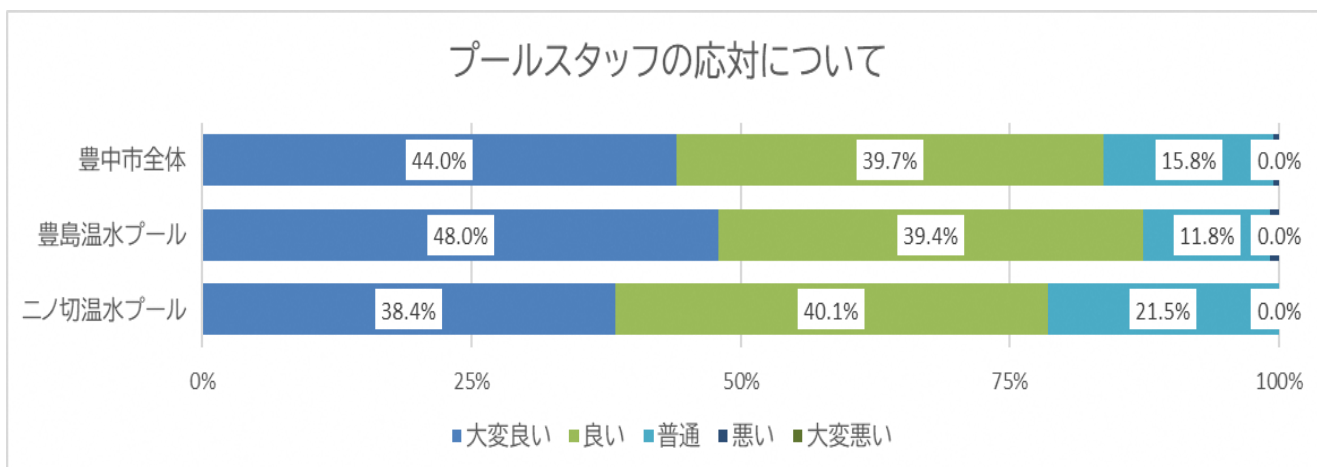
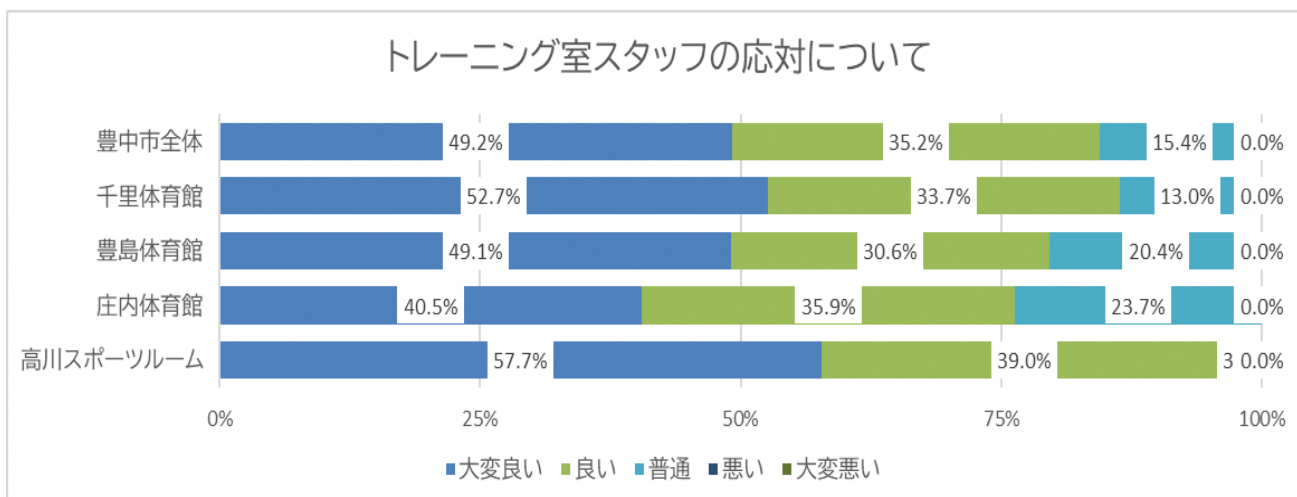
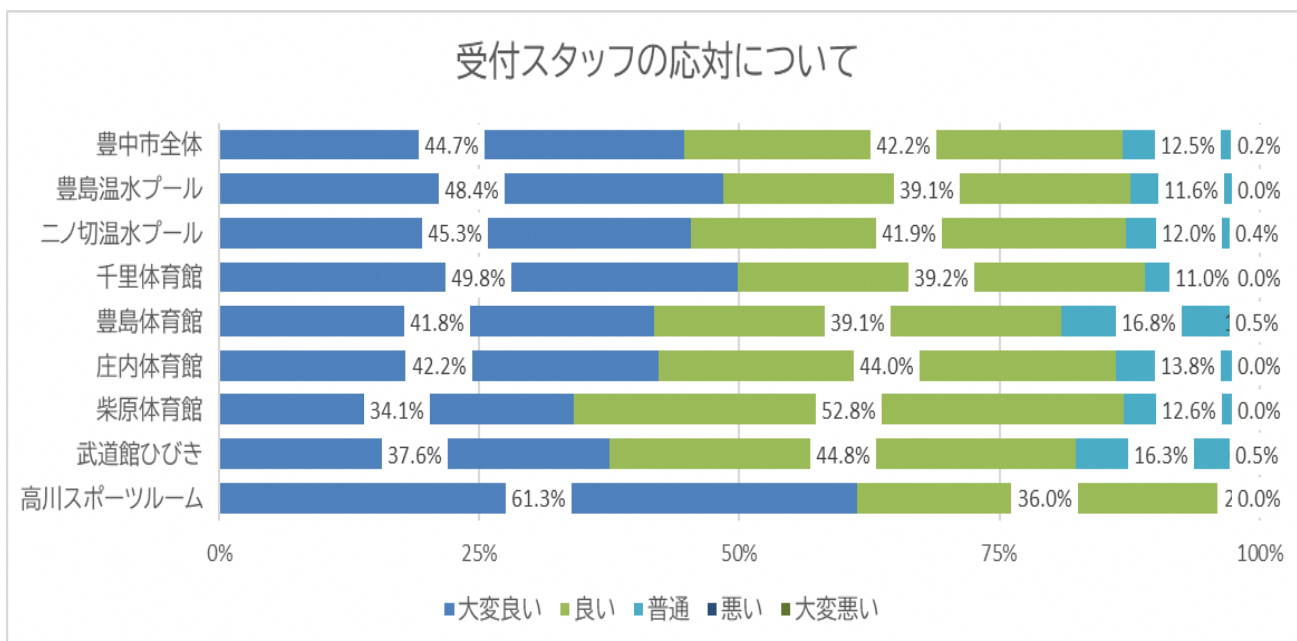
【施設利用についてのアンケート調査結果】

屋内体育施設全体の接客接遇に関する調査結果

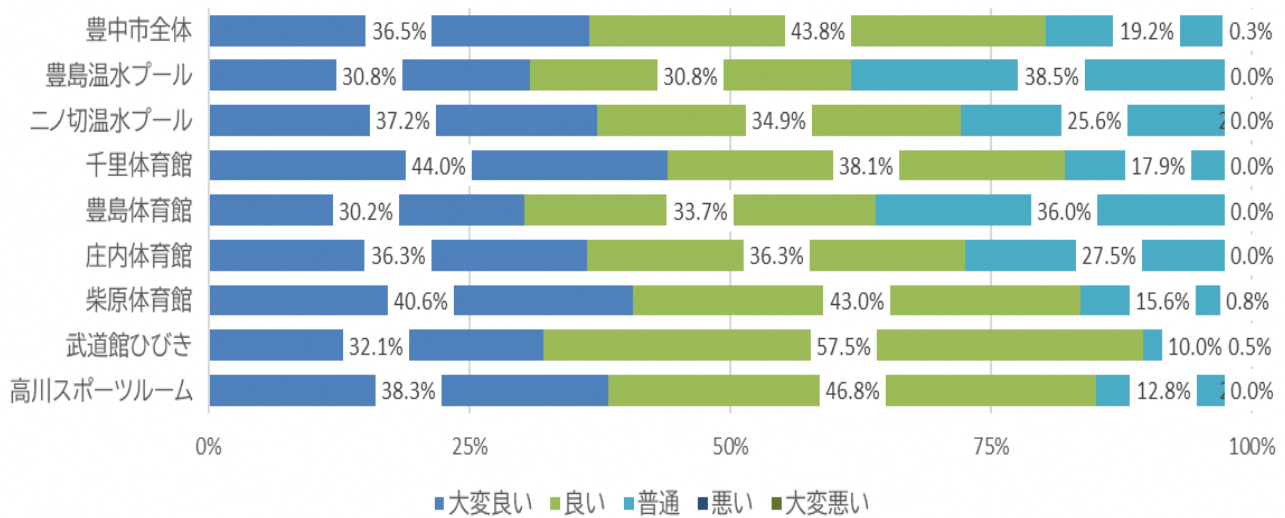
評価点として、大変良いが5点・良いが4点・普通が3点・悪いが2点・大変悪いが1点にて換算し、評価平均点が下記の結果となります。また各施設の評価値は小数点第3位を四捨五入しております。



【各施設の対応状況について】

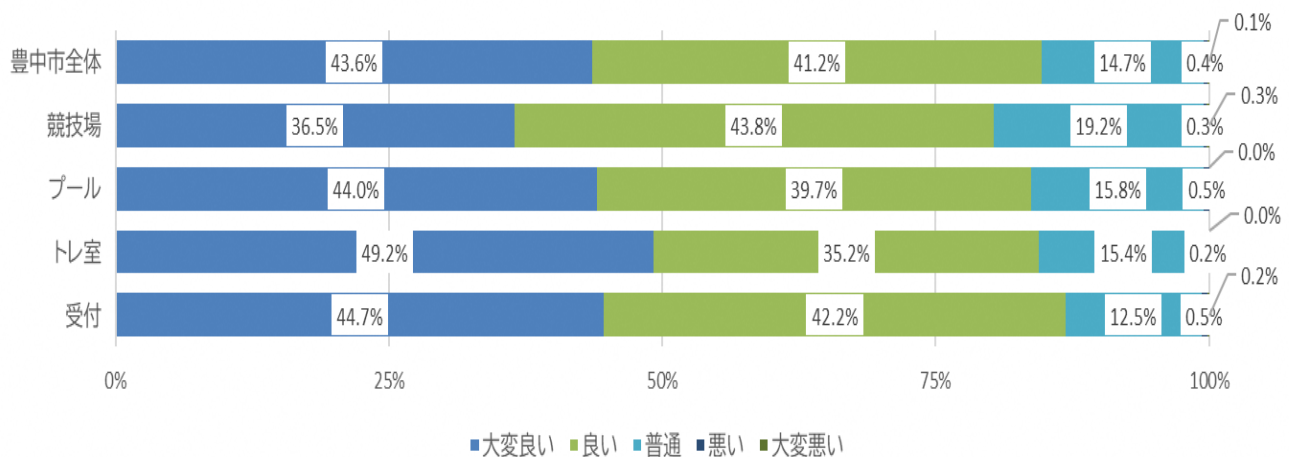


競技場(会議室)の応対について



※豊島温水プールは地下の多目的室としております。

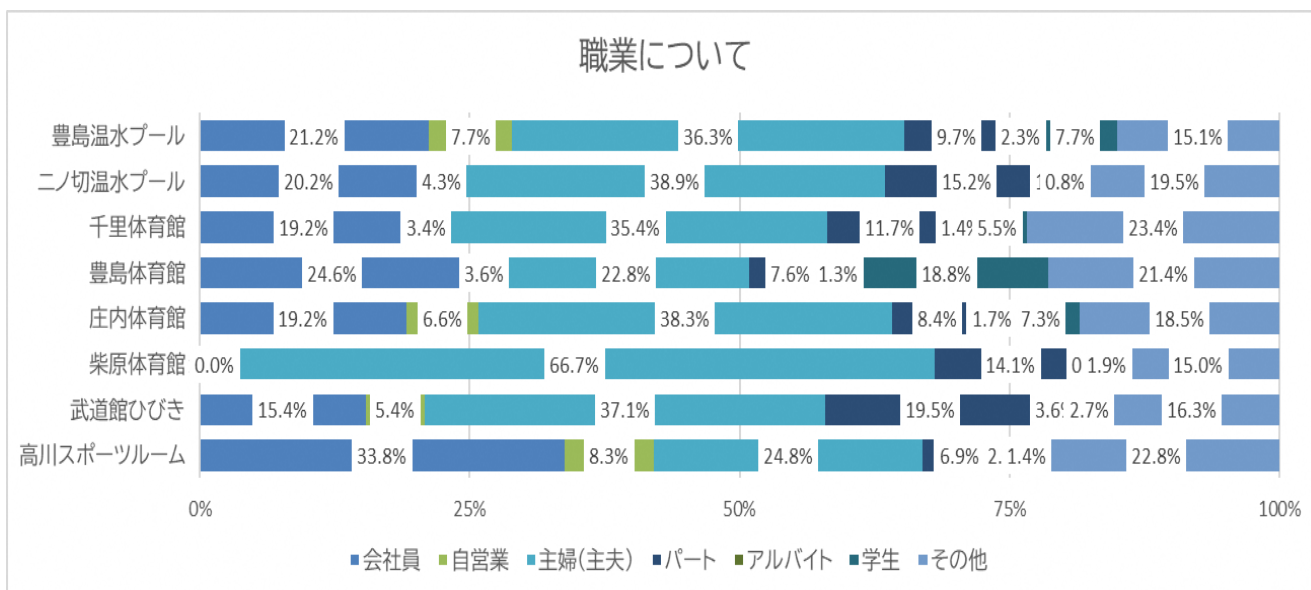
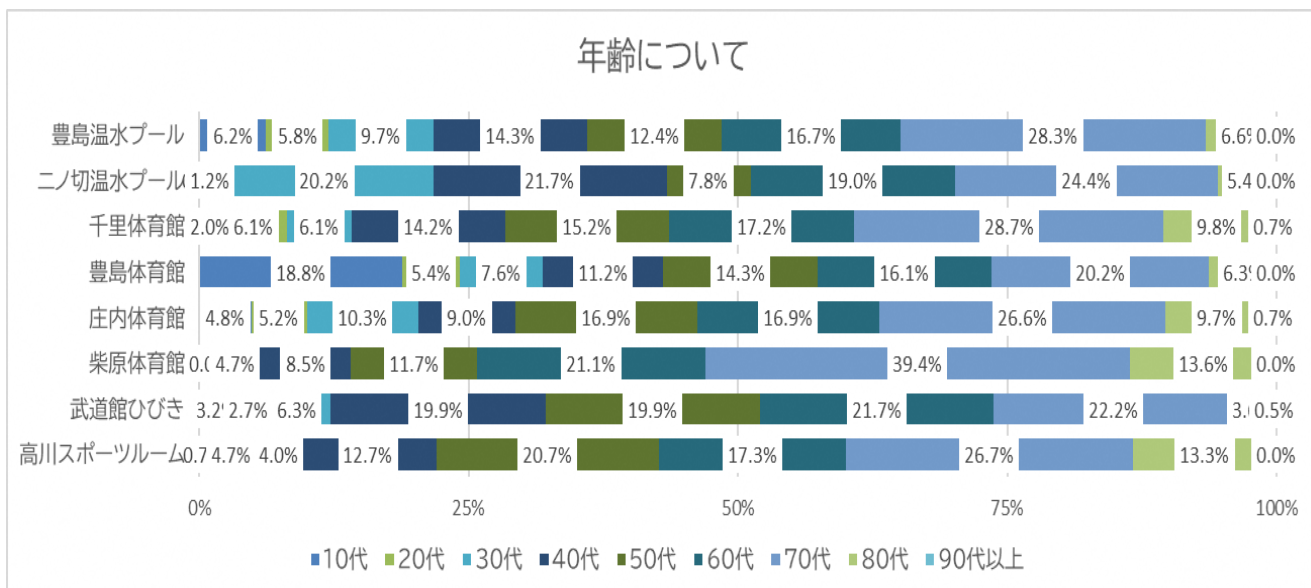
応対のみ評価



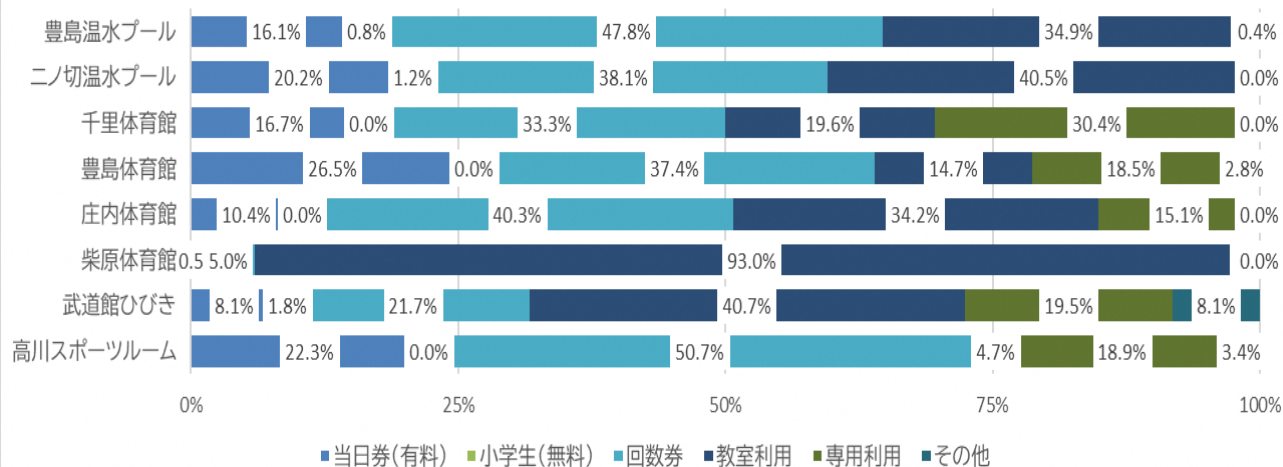
応対のみで評価した場合、大変良い・良いが全体の 84.8%・普通まで含めると 99.5%の評価をいただきました。

【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。

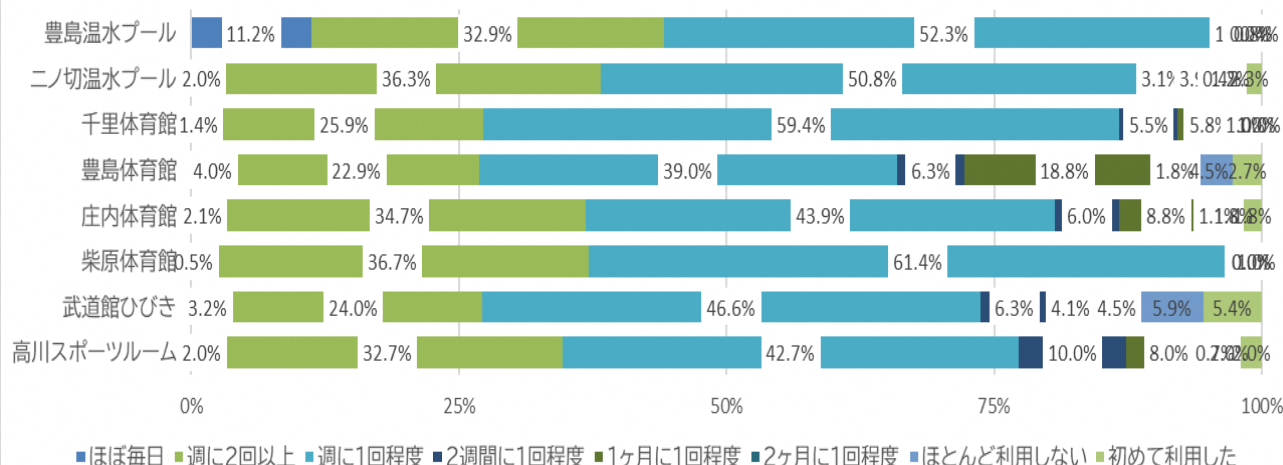
■ご利用者様自身について



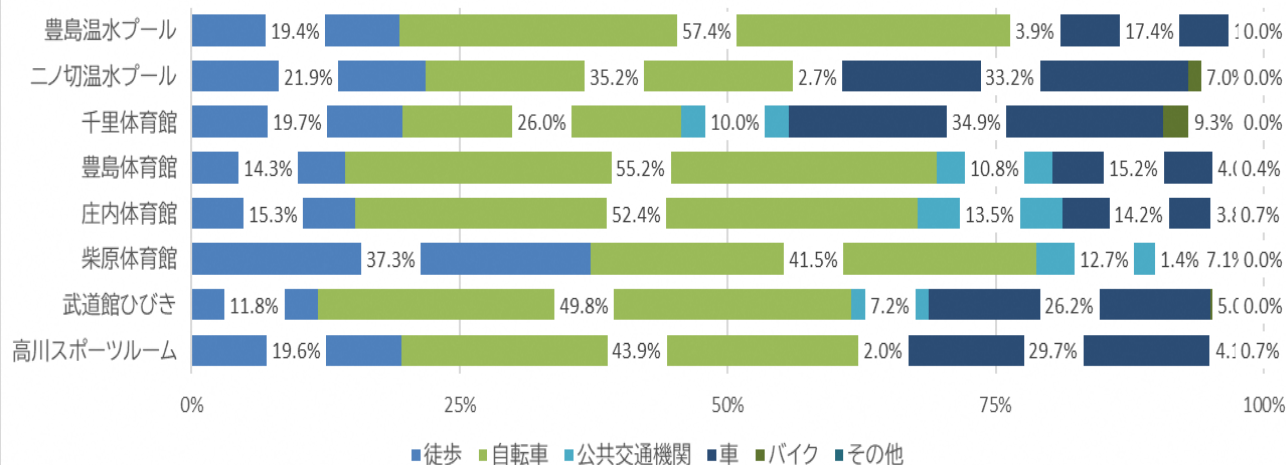
利用形態について



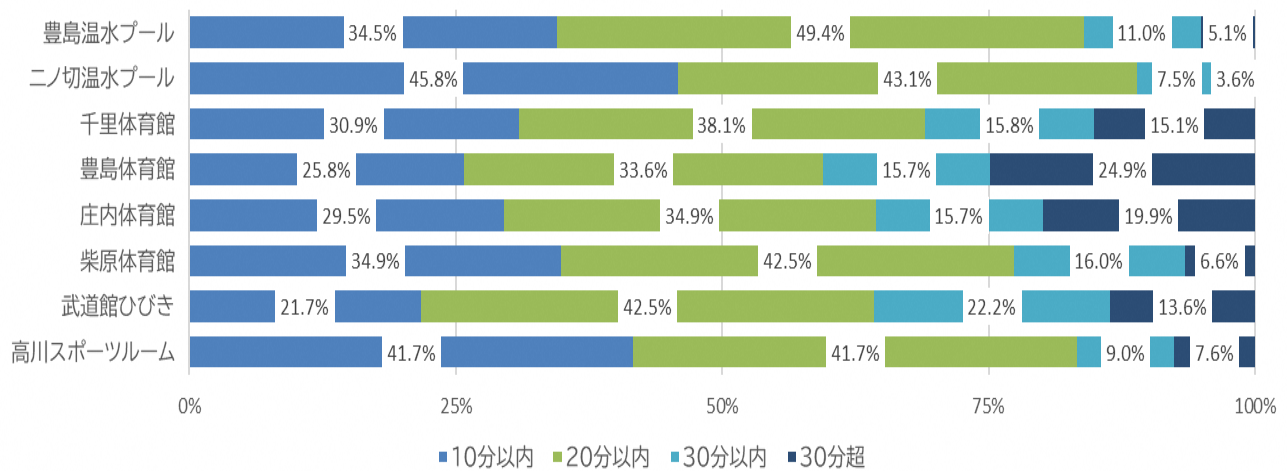
利用回数について



来館手段について

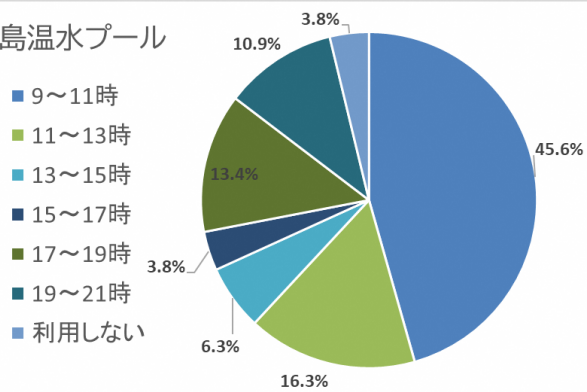


施設までの所要時間について

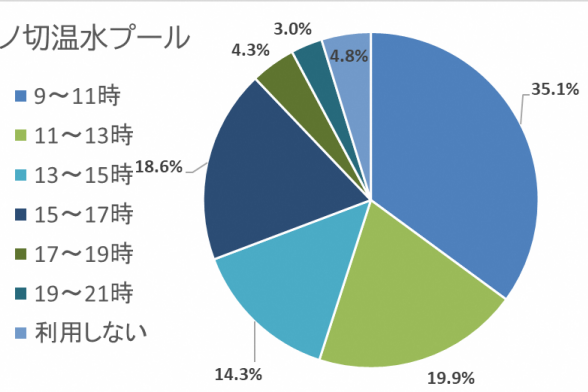


利用時間帯について（平日）

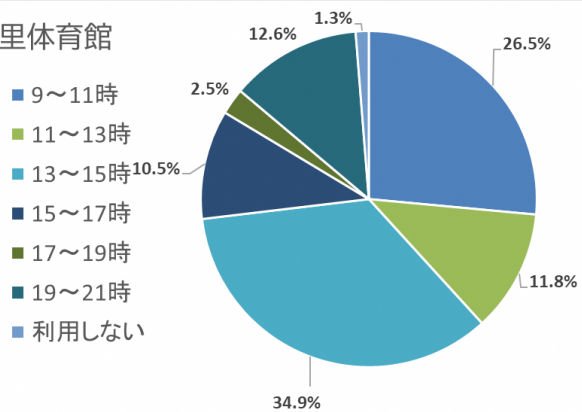
豊島温水プール



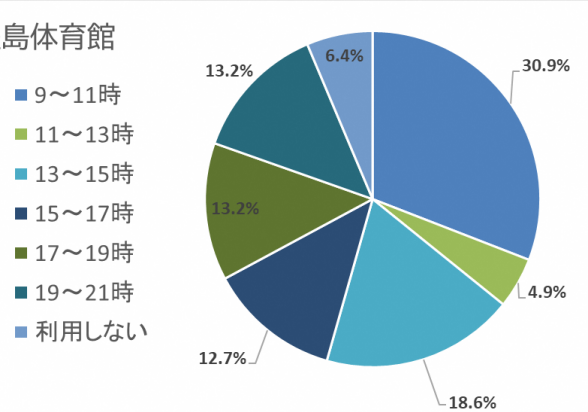
二ノ切温水プール

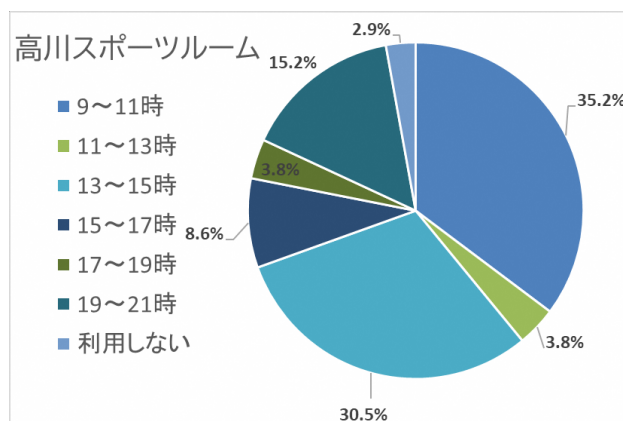
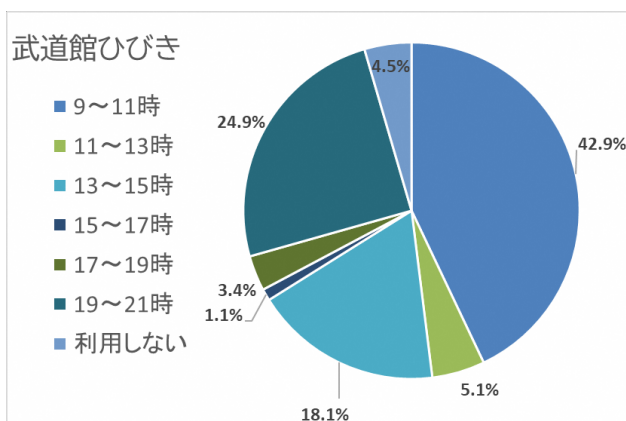
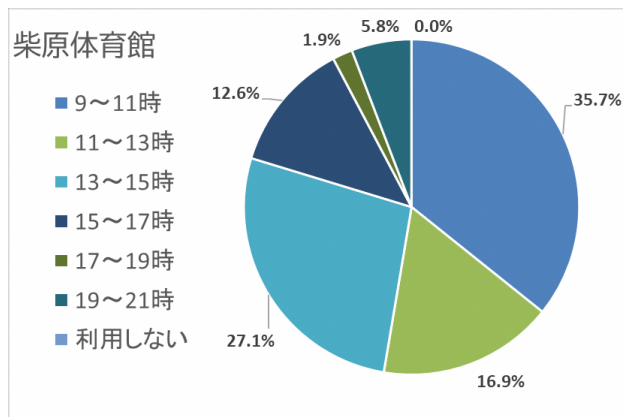
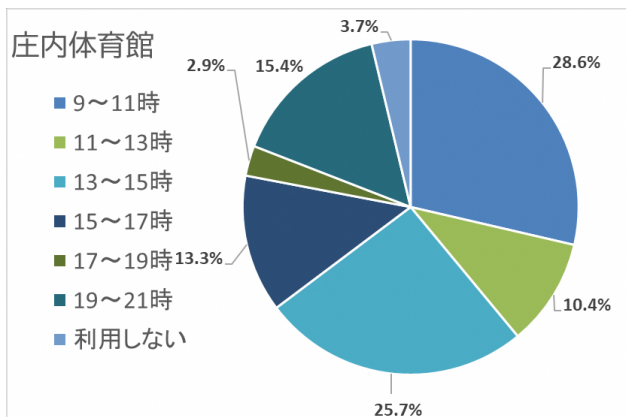


千里体育館

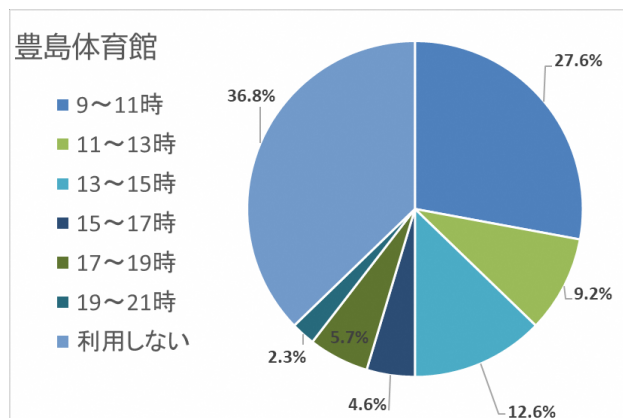
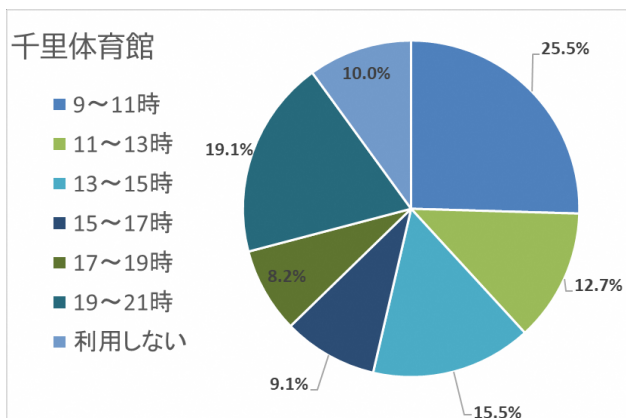
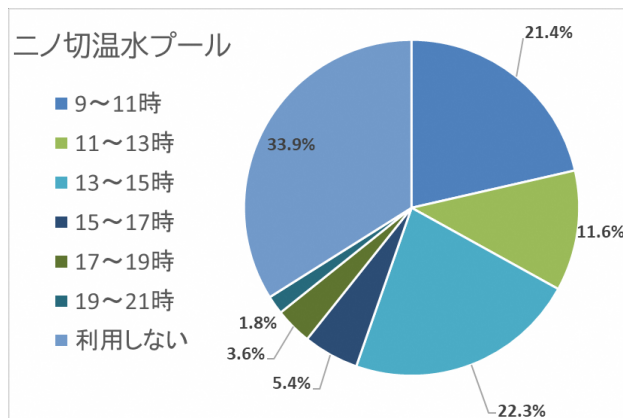
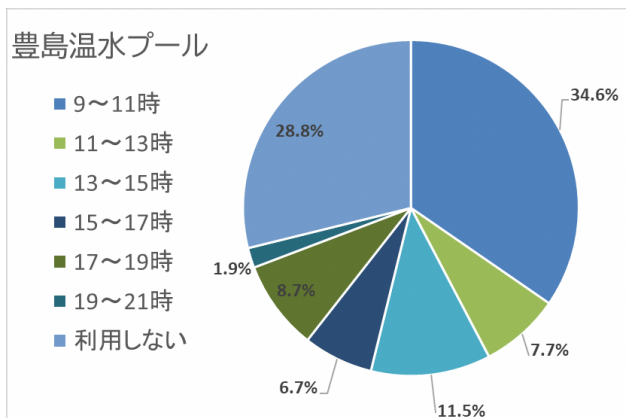


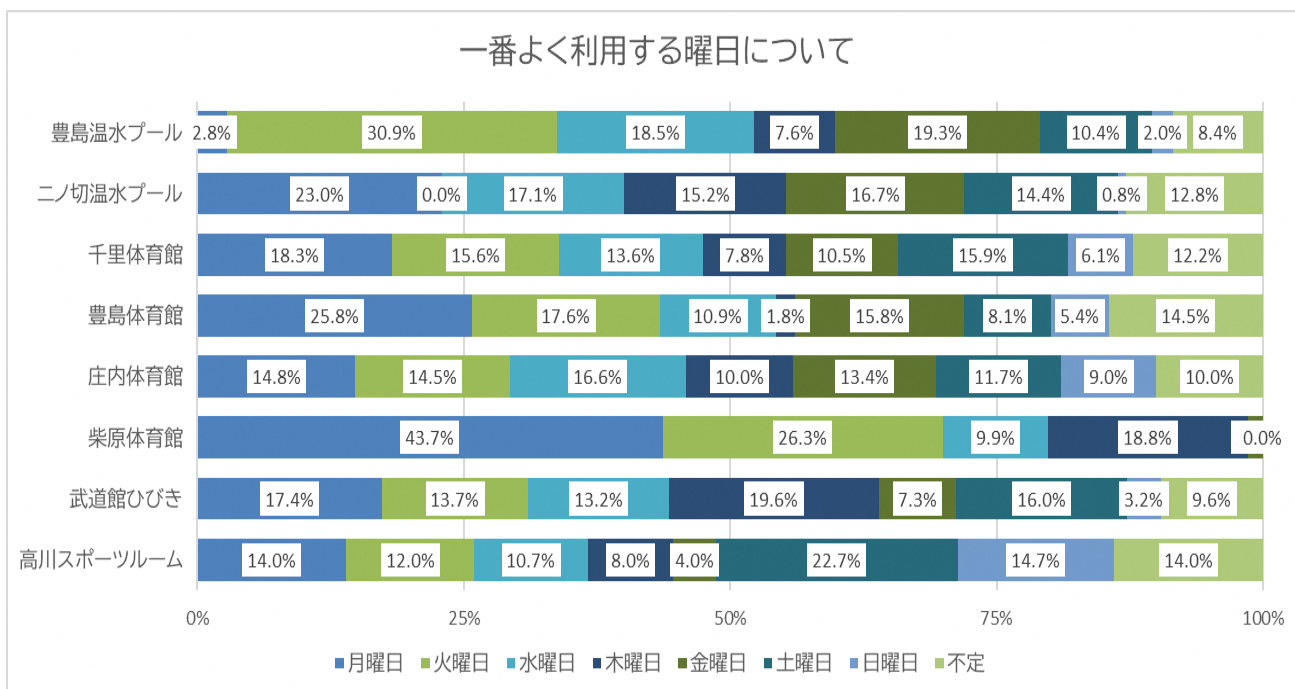
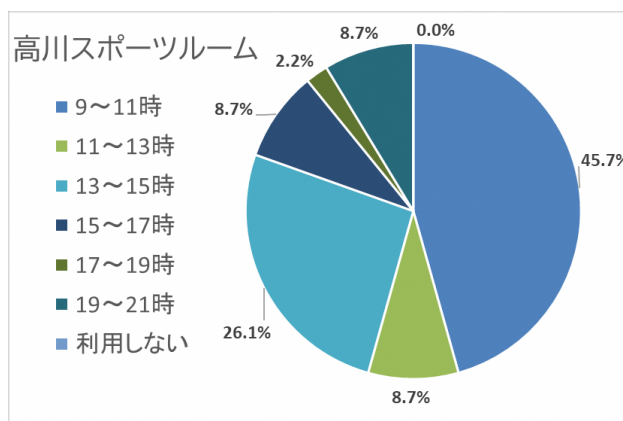
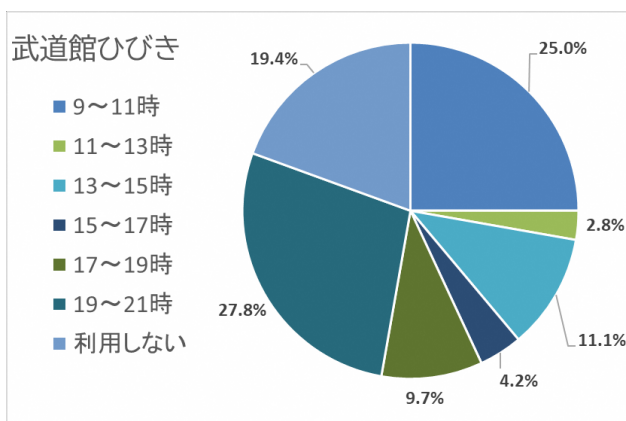
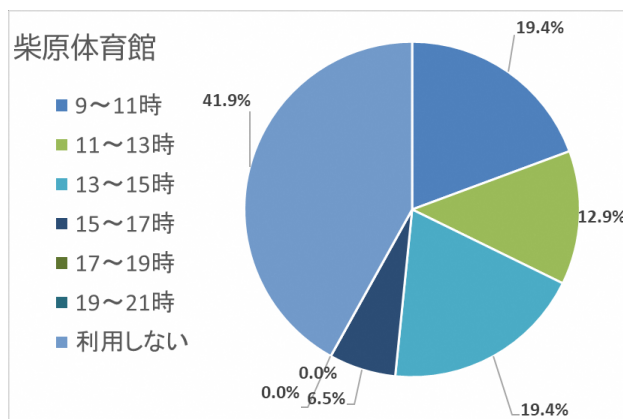
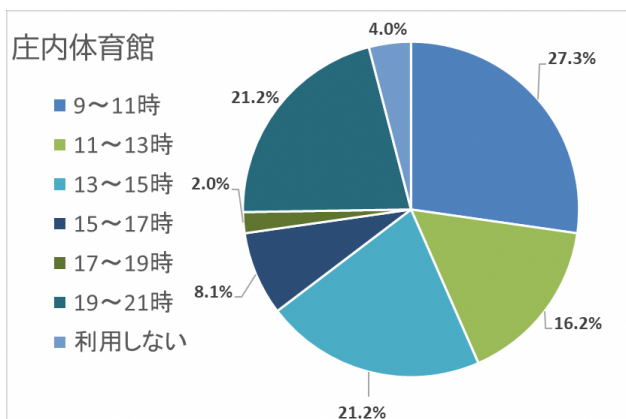
豊島体育館



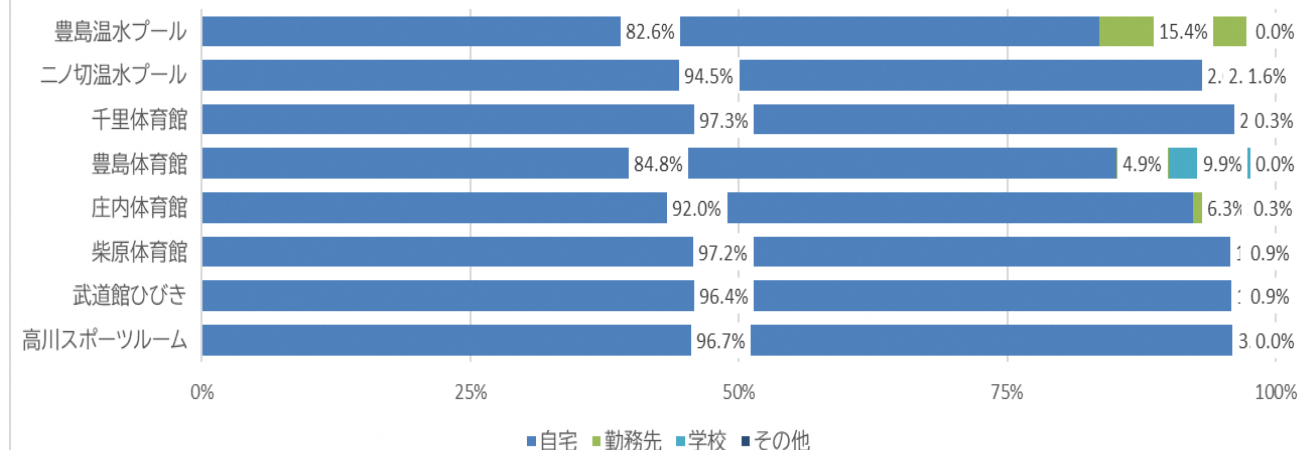


利用時間帯について（土・日・祝）



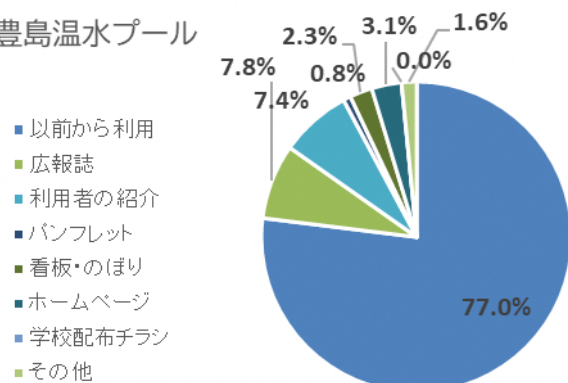


どこから施設に来られましたか

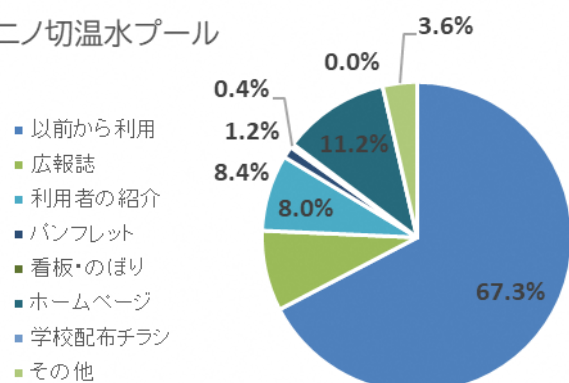


施設を知った理由は

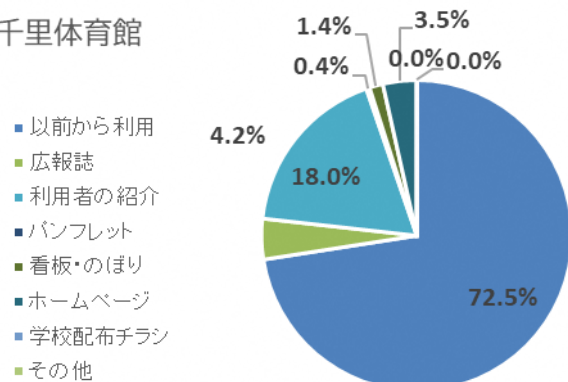
豊島温水プール



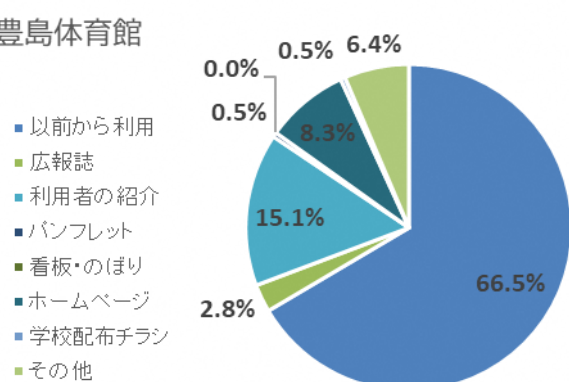
二ノ切温水プール

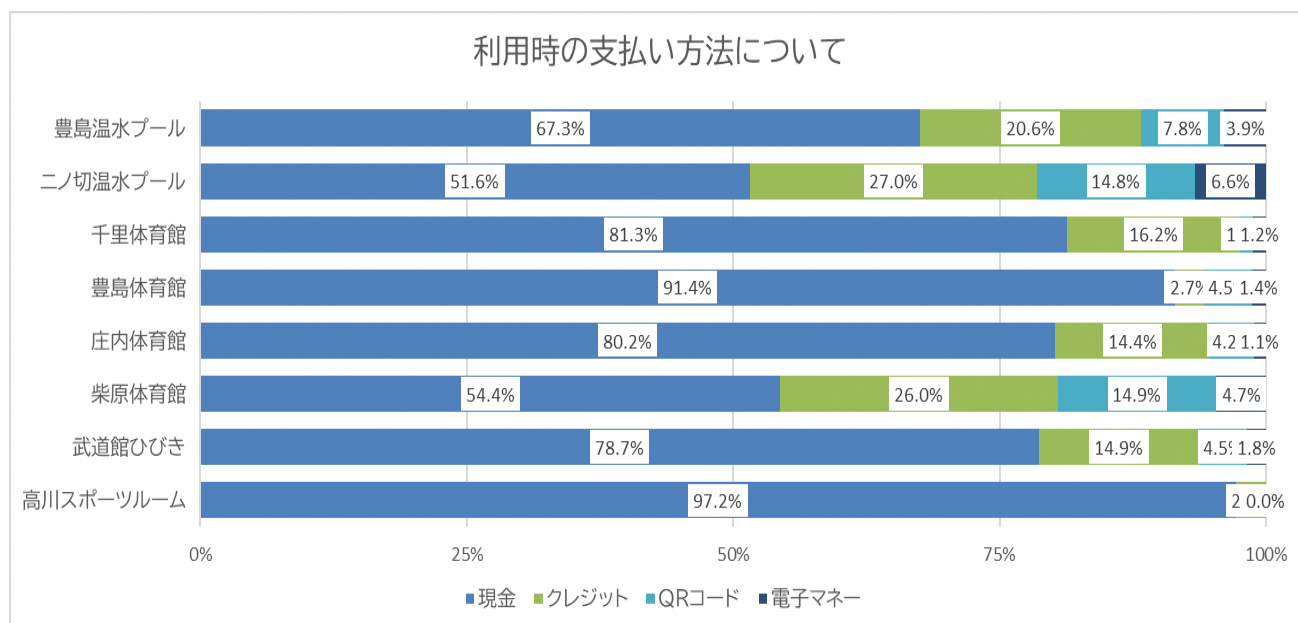
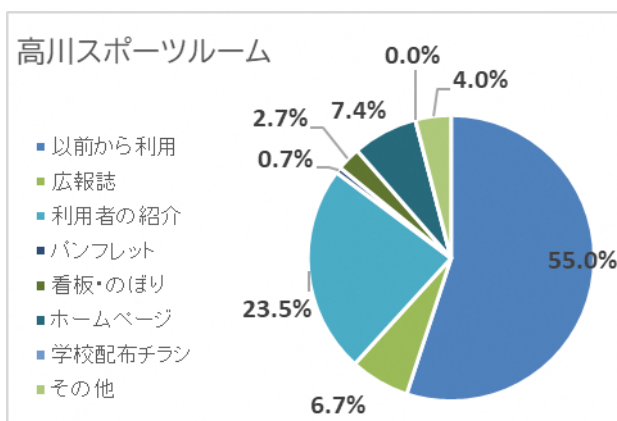
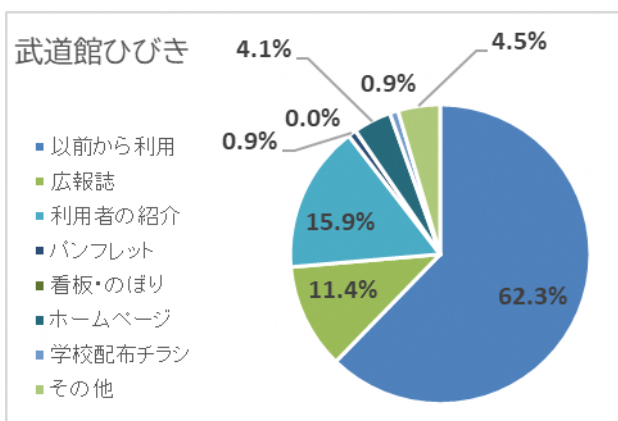
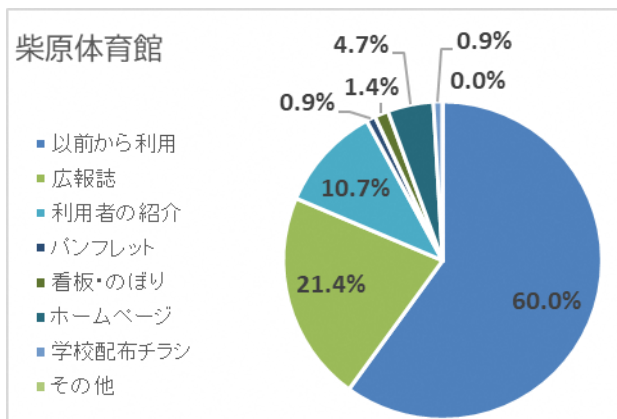
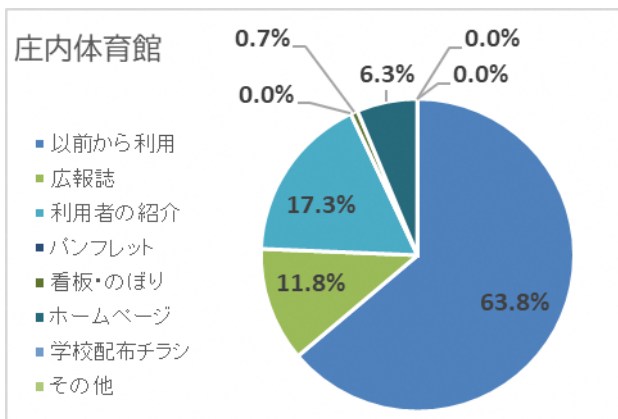


千里体育館

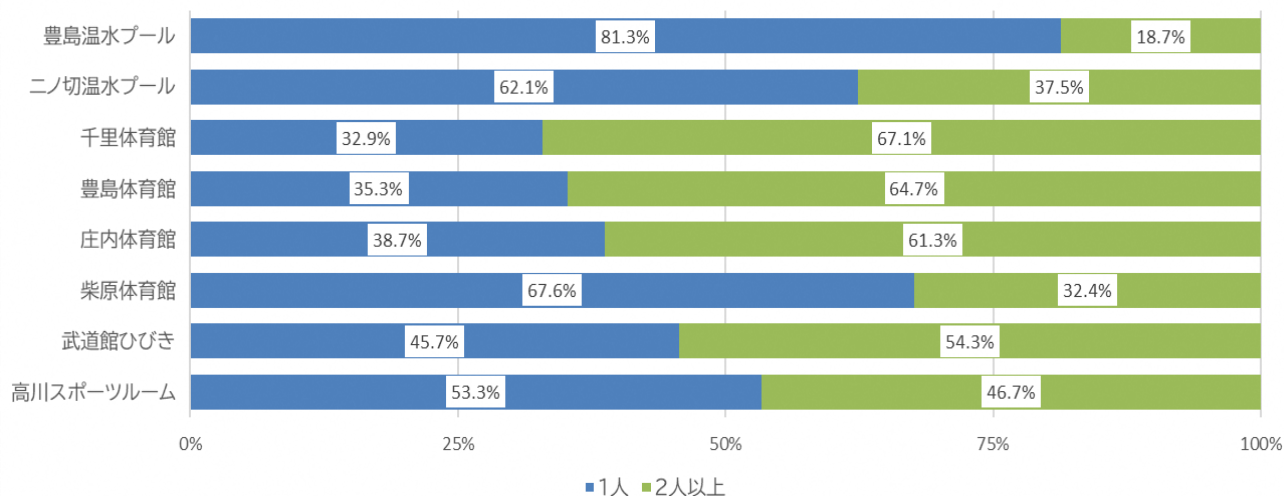


豊島体育館

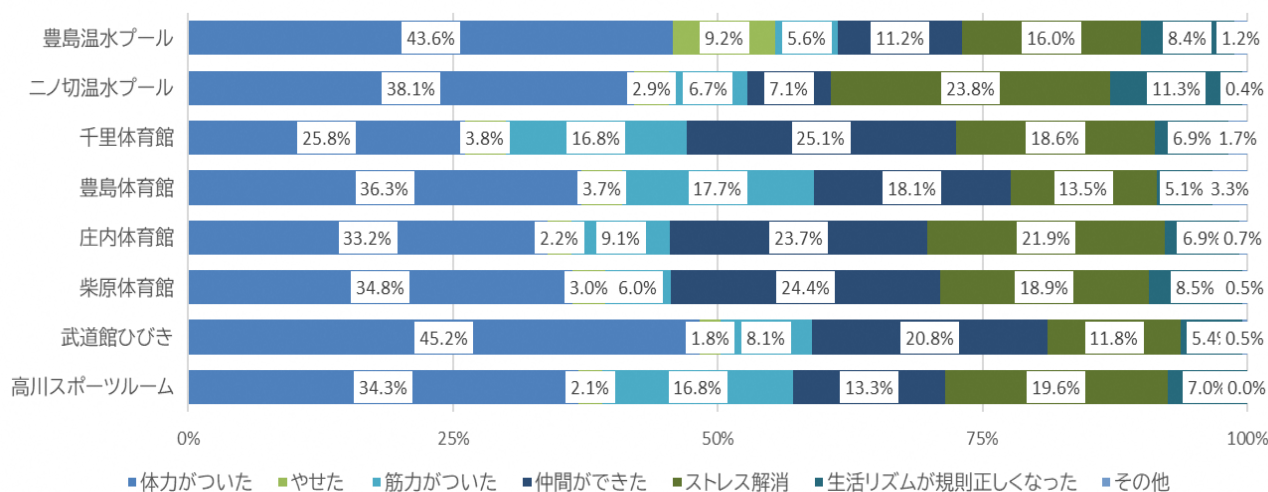




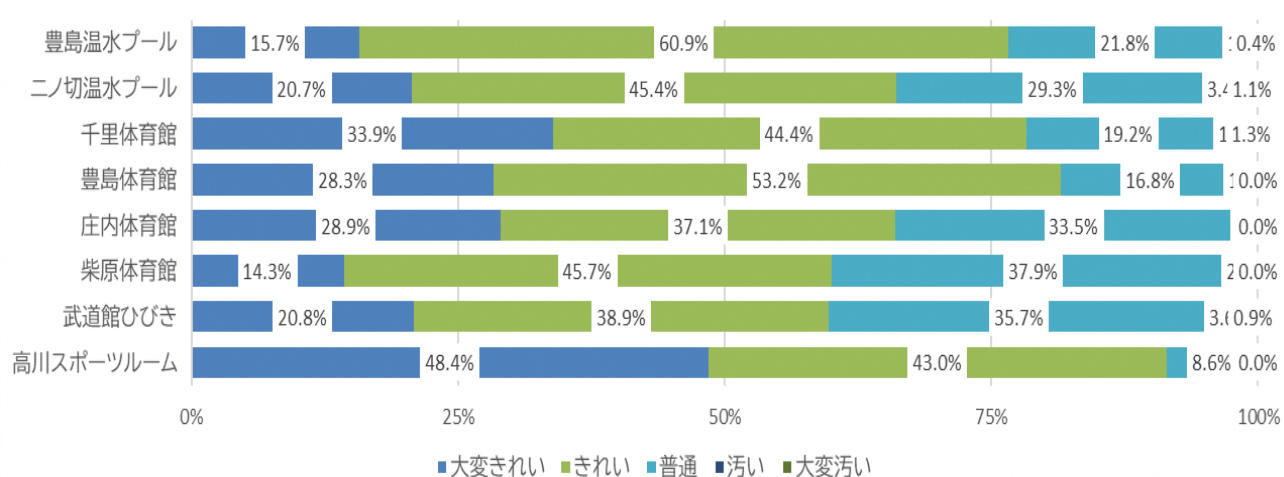
利用人数について



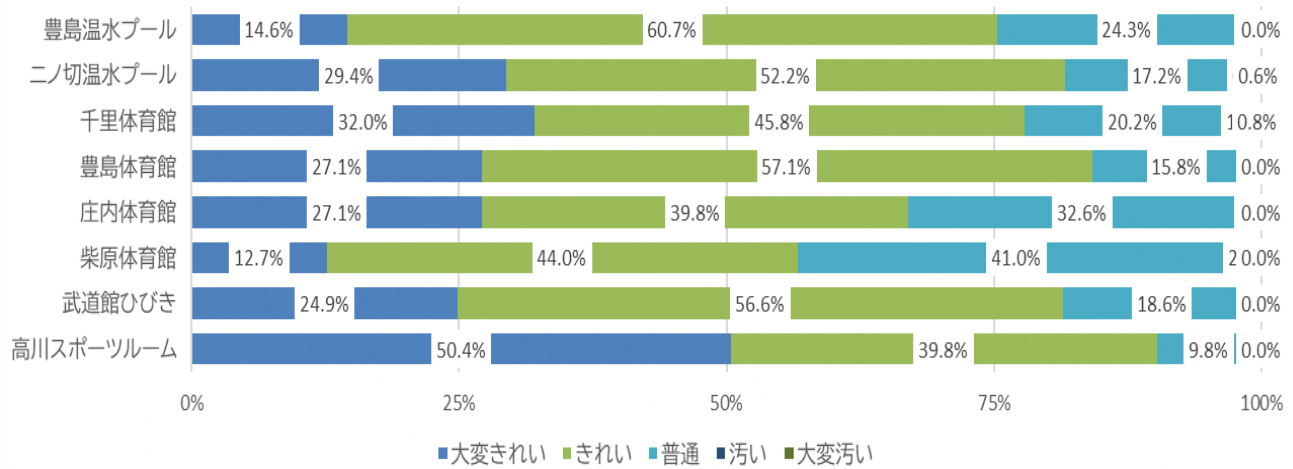
利用しての効果について



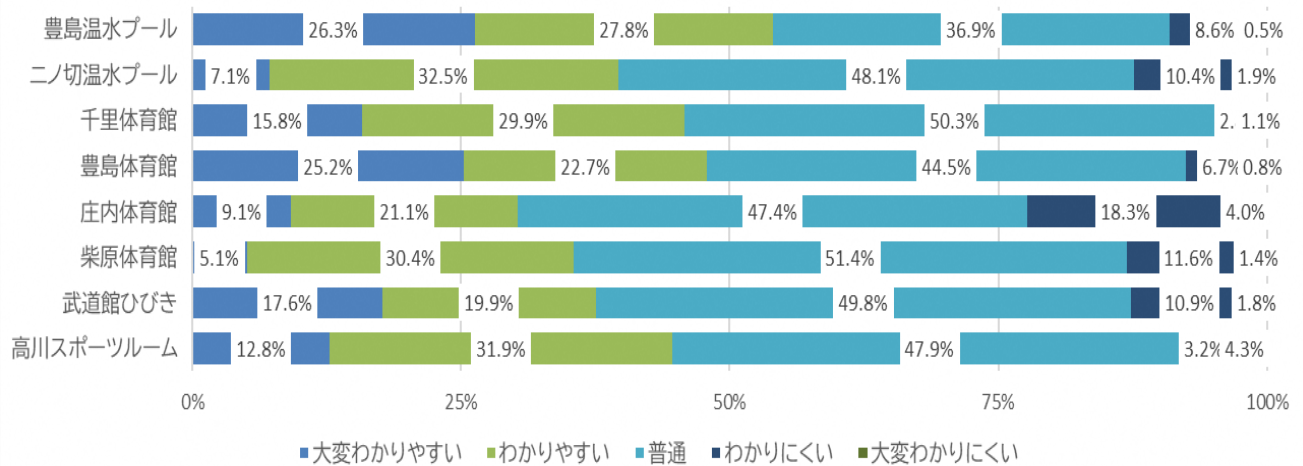
更衣室・ロッカーの清潔さについて



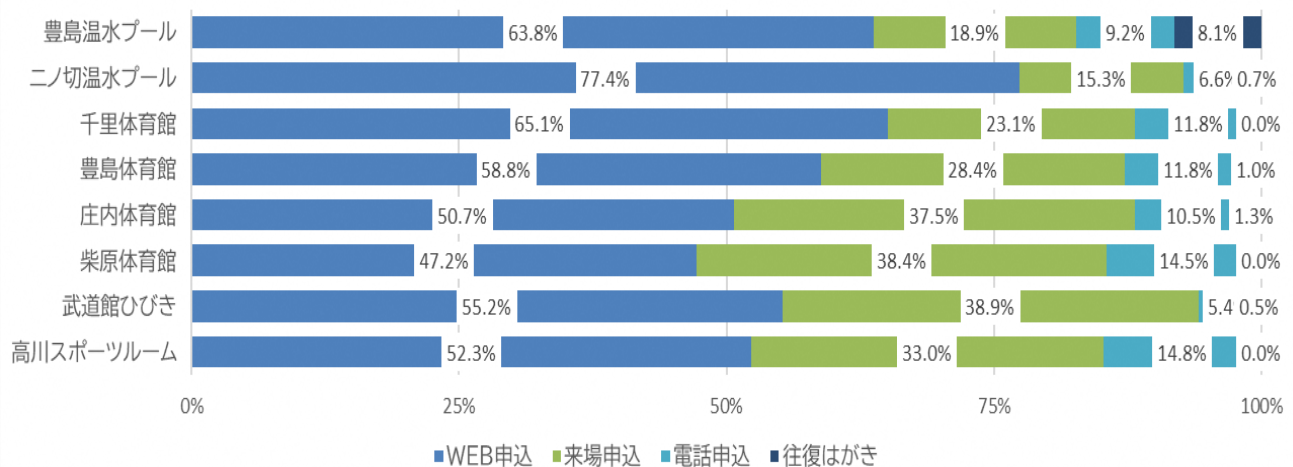
トイレの清潔さについて



ホームページについて



申込方法について



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。期限内に回収した回答は 1,916 枚となり昨年度より 226 枚増加しております。回答者の年代は 70 代が 27.0%、次いで 60 代が 18.2%・50 代が 14.6%・40 代が 14.0%の順となりました。若年層（10～30 代）の合計で 17.7%となりました。

全項目、評価平均値が 3.66～4.34 となり、昨年度（3.58～4.25）より上昇し、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 4.16～4.34 のハイスコアとなり、全体でも 84.8%の方々が大変良い・良いに回答いただいております。普通までを評価した場合、99%以上の方々に高い評価をいただきました。

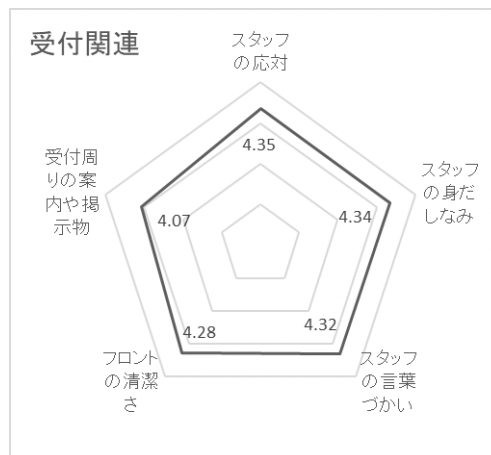
今回新たに質問事項として追加した小項目「施設を利用する際に使用する支払い方法について」、各館バラツキがあります。体育館施設の個人使用は現金のみの扱いである為、全体での比較は難しくなります。しかし、教室や利用料等すべて対応しているプール施設に関しましては、二ノ切温水プールでは現金とキャッシュレスが半々となり、豊島温水プールもキャッシュレスでの支払いが増加しており、今後もますます増加するものと思われます。

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.35	4.34	4.32	4.28	4.07	21.36	4.27

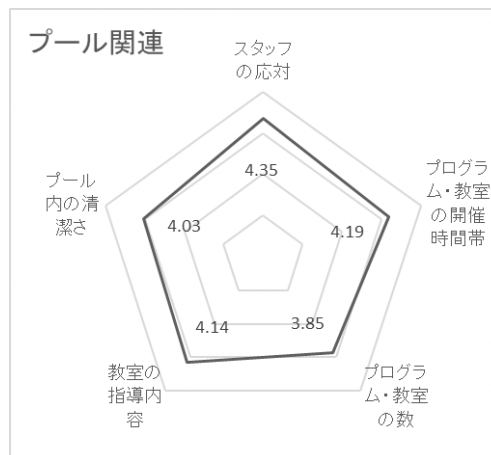
- 評価平均点が 4.27 点となりました。スタッフの応対や、言葉づかい・清潔さ等については 4.3 点と高評価を頂きましたが、案内や掲示物に関しましては悪くはない評価ですが、他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ掲示物に関しましては、ご利用者様が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内する様に努めてまいります。



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
4.35	4.19	3.85	4.14	4.03	20.55	4.11

- 評価平均点が 4.11 点となりました。スタッフの応対は、4.3 点と高評価を頂きましたが、プログラムに関しましては 3.85 点と他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ、プログラム内容に関しましてはご利用者様のニーズにあった内容を精査し、より参加したくなるプログラムを提供出来るよう、努めてまいります。



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
15.7%	60.9%	21.8%	1.2%	0.4%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
14.6%	60.7%	24.3%	0.4%	0.0%

- きれい・普通という評価点が 98%以上を締め、おおむね清潔な環境を維持できていると認識しておりますが、少数ながら汚いという評価もございますので、清潔で快適な環境で 100%の評価を頂けるよう努めてまいります。

ホームページについて

	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	26.3%	27.8%	36.9%	8.6%	0.5%

- わかりやすい・普通の評価が 91%を締めており、見やすい情報を提供できていると思います。もっと興味を持っていただける内容で発信し、より多くの方に閲覧頂けるようにいたします。

申込方法について

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	63.8%	18.9%	9.2%	8.1%

- WEB 申込が 63.8%と、多くの利用者にご利用いただけていると思います。
しかしながら、往復はがきを利用される方も少数ながらいらっしゃいますので、より丁寧な説明で WEB 申込利用者を拡大してまいります。

豊島温水プールアンケート総括

アンケート全体について

高い評価を頂いていると感じますが、その中でも低い評価については改善の余地がございます。

健康を提供する場として、市民の皆さまが安全・清潔・快適にと思って頂ける施設作りを今後も強化してまいります。

また、高い評価を頂いている項目についてはそれに満足する事なく、より良い環境が提供出来るよう職員一同高い意識をもって行動してまいります。

その他ご意見ご要望など

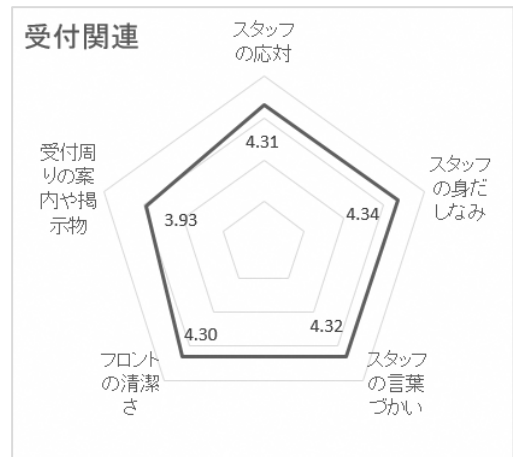
- ・大会やイベント等で一般利用不可になるときは、なるべく早く掲示してほしい。
- ・スタッフの方にいつも感謝しております。
- ・水泳教室の次回申し込みが早すぎる。
- ・プールの個室更衣室にちょっと腰掛ける椅子があればよい。
- ・水が冷たい。早くジャグジーを直してほしい。
- ・ジャグジーとウォータークーラーを早く修理してほしい。（同様の意見 2 件）
- ・ティッシュや綿棒等のごみ箱の設置をしてほしい。
- ・歩行コースの端までマットを敷いてほしい。（滑って歩きづらい）
- ・アイスクリーム自販機、ない方がいい
- ・毎回楽しく利用させていただいています。近くにプールがあって有難いです。
- ・障害者介助で利用します。丁寧に説明してくれて助かります。

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.31	4.34	4.32	4.30	3.93	21.22	4.24

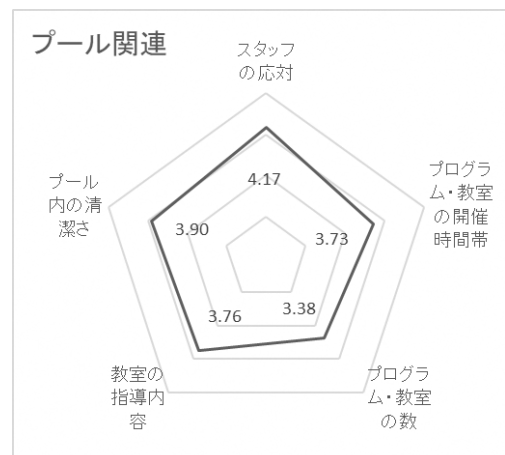
- 評価平均点が 4.24 点となりました。スタッフの応対や、言葉づかい・清潔さ等については 4.3 点以上と高評価を頂きましたが、案内や掲示物に関しましては 4 点を下回る結果となりました。結果をふまえ、掲示物に関しましては、同様の内容のものがないようにまとめ、貼り方や内容の簡素化を行い、お客様が求める内容を精査し案内をまいります。



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
4.17	3.73	3.38	3.76	3.90	18.93	3.79

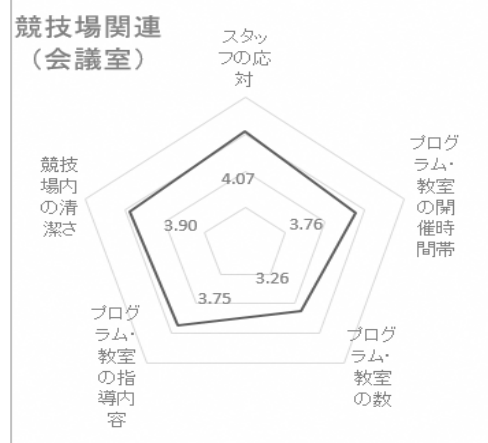
- 評価平均点が 3.79 点となりました。スタッフの応対については 4.17 点と高評価を頂きましたが、プログラム・教室の数の評価が 3.38 点と一番低い評価となりました。教室が満員という事もあり、自由記載欄には、教室の数を増やして欲しい、祝日のスクールはやめてほしいとの要望もいただいております。祝日は一般利用者が多く利用されスクール専用コースがあると一般利用者のコースが減る為、引き続きご利用者様の期待に沿った教室や時間帯を検討し運営してまいります。



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
4.07	3.76	3.26	3.75	3.90	18.74	3.75

- 評価平均点が 3.75 点となりました。スタッフの応対は上記と変わらず 4 点と高い評価をいただいております。しかしこちらの教室の数は 3.26 点と厳しい評価をいただいております。自由記載欄には水泳教室以外の子供向けの教室に力を入れてほしいという要望がございました。当施設ので、開催できる他の教室がないかを再度検討いたします。



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
20.7%	45.4%	29.3%	3.4%	1.1%

- 更衣室・ロッカーの清潔さについての評価は半数以上の方が大変きれいまたはきれいと感じた評価をいただいております。しかし、自由記載欄中では更衣室内での髪の毛などが落ちているとお声もいただいております。今後業務内での清掃時間、清掃箇所を見直して少しでもきれいに感じて頂けるように努めてまいります。

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
29.4%	52.2%	17.2%	0.6%	0.6%

- トイレの清潔さについての評価は約 8 割の方が大変きれいまたはきれいと高評価をいただいております。更衣室同様に「プールのトイレ内を清掃してほしい」とのお声も同時にいただいております。今後もお客様が気持ちよくご利用できるよう、スタッフで共有し対応してまいります。

ホームページについて

	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	7.1%	32.5%	48.1%	10.4%	1.9%

- 9 割以上の方が普通以上の回答をいただいております。ホームページでは web 申込や販促内容・施設紹介を載せており、市内・市外の方もホームページを見て来館される方も多いです。またお使いのブラウザやフォントサイズ等によって改行力所が変わる為、全員の満足度を高めることは困難ですが、引き続き今後も販促・広報手段としての活用し市民の皆様が理解しやすいページを作成してまいります。

申込方法について

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	77.4%	15.3%	6.6%	0.7%

- 全体の約 8 割が WEB 申込を希望されております。来場申込に関しましては会議室開催の教室に限り実施しております。また、電話申込は実施しておりませんが、少数の方が希望しておられました。往復はがきについては昨年 2.9%から 0.7%に減少、ほぼ希望者がいない状況となっております。

二ノ切温水プール アンケート総括

アンケート全体について

各項目の中でスタッフの対応についてはすべて、評価点 4 点以上の高評価をいただいております。しかし、プログラム本数など 3 点台前半となっており、レッスン本数が多くても人が多すぎて自由に泳げる時間帯が少ない等の意見もありました。今回、お客様の貴重ご意見をたくさんいただいておりますので、すでに対応しているご意見も含め、再度精査を行い、できる限りご利用者のご意見に寄り添った施設づくりを行ってまいります。

その他ご意見要望など

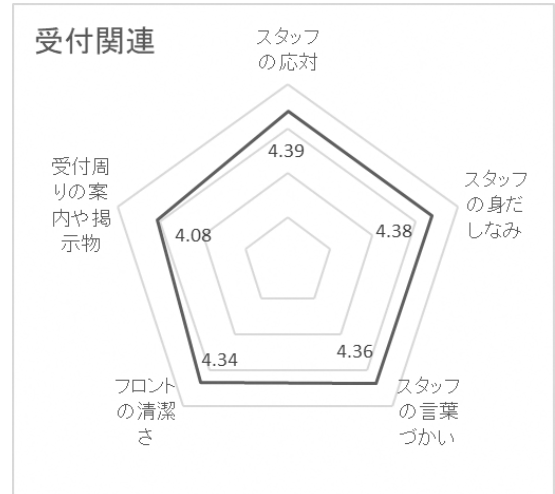
- ・指導する際のコースを決めて欲しい。(同様な意見 3 件)
- ・安く利用でき大満足です。(同様な意見 3 件)
- ・混雑時は着替えに時間がかかるのに 1 時間はキツイし泳いだ気がしない。(同様な意見 3 件)
- ・各種教室に参加できてとてもよかったです。満足しています。(同様な意見 3 件)
- ・教室開催中にマンツーマン指導をするのをやめてほしい。(同様な意見 2 件)
- ・アクアビクスを平日午前中に実施してほしい。豊島プールでは実施している。(同様な意見 2 件)
- ・高齢者が年中利用 温水プールがあることは豊中市の誇り、宝です。(同様な意見 2 件)
- ・受付時、人が並ぶ導線分かりにくい。(キャッシュレス〇、キャッシュレス×の並び)
- ・幼児 A14:30 が幼稚園終了後すぐ来てもギリギリ、15 時開始希望。人気があるのでクラス定員を増やして欲しい。
- ・回数券 11 枚大人 3,100 円は安く魅力的です！
- ・女子更衣室の脱水機の排水が床に出るのをやめてほしい 排水溝へ直接ながしてほしい。
- ・靴袋を忘れるのでロッカーの下段に置けるようになってよかったです。
- ・楽しく体操に行かせてもらっています。ただ人数制限があり、補欠などになった場合にもっと教室を増やしてほしい。
- ・子供もマンツーマンレッスンがあればありがたいです。

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.39	4.38	4.36	4.34	4.08	21.55	4.31

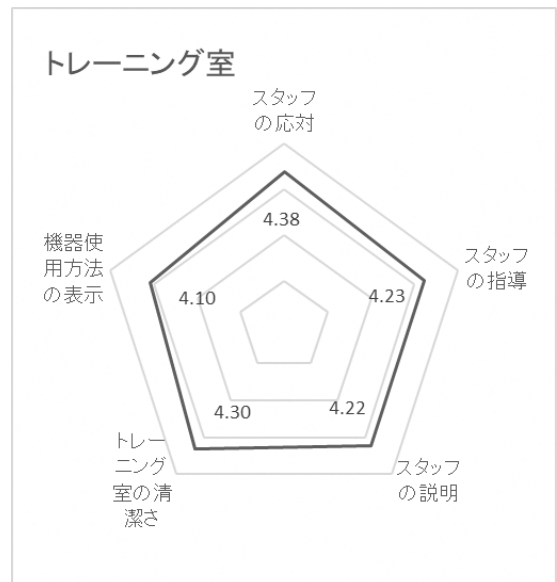
- 評価平均点が 4.31 点となり、全項目で前年を上回ることが出来ました。これからもより一層ご利用者様が見やすい掲示箇所・フォント・大きさ等を考慮して制作し、案内する様に努めてまいります。



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
4.38	4.23	4.22	4.30	4.10	21.23	4.25

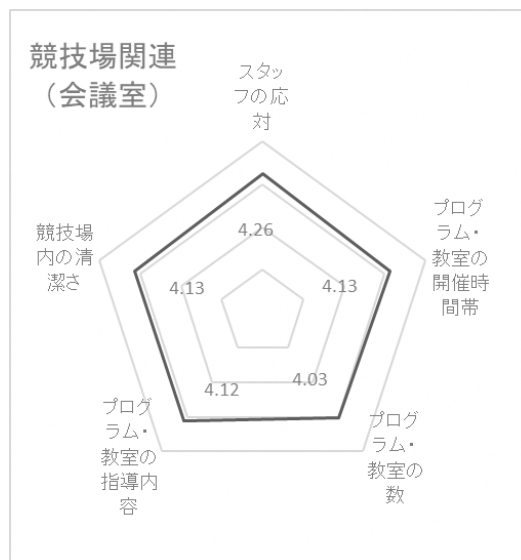
- 評価平均点が 4.25 点でこちらもすべての項目で前年を上回ることが出来ました。さらにご利用者に「安心安全・わかりやすく利用しやすい」をモットーに機器の整備、わかりやすい案内表示を実施してまいります。また、アンケート欄でマシンの故障が多い等ご意見をいただいておりますので、早期発見、早期対応を心がけてまいります。



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
4.26	4.13	4.03	4.12	4.13	20.68	4.14

- こちらも全項目前年を上回ることが出来ました。「プログラム・教室の数」が 0.28 ポイント上昇しており、令和 4 年度に『バスケットボール特別コース』、『リラクゼーションヨガ』等の自主事業スポーツ教室を増設した事を評価していただいたと考えます。今後も、ご利用者のニーズにお応えできるよう計画してまいります。



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
33.9%	44.4%	19.2%	1.3%	1.3%

- 更衣室・ロッカー「大変きれい」は上昇しておりますが、「大変汚い」が前年 0%だったところ微増しております。アンケートのご意見・要望でも更衣室のにおいに関して 2 件頂いております。原因を突き止め、対応を完了しました。今後、日常清掃や巡回清掃オペレーションを見直し、ご利用の皆様が快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
32.0%	45.8%	20.2%	1.2%	0.8%

- トイレの清潔さに関しまして約 78%の方が「大変きれい」「きれい」との評価をいただきました。今後巡回を強化し、「汚い」「大変汚い」が 0%になるよう見直しを行ってまいります。

ホームページ・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	15.8%	29.9%	50.3%	2.8%	1.1%

- ホームページについて「大変わかりやすい」「わかりやすい」が前年 43%から 45.7%と上昇致しました。さらにわかりやすいお知らせを掲載するなど、はじめての方でもわかりやすい案内を目指してまいります。

申込方法について

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	65.1%	23.1%	11.8%	0.0%

- WEB 申込が前年 54%から 65%に上昇しました。利用方法が分からない利用者様にスタッフが寄り添い説明することにより利用上昇につながっております。これからもサポート体制を整え、質の良いサービスを提供してまいります。

千里体育館アンケート総括

アンケート全体について

前年で評価が低かった項目が改善し、高い評価をいただいております。今後もさらに皆様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。

今年度、新たに導入した教室「バスケットボール特別教室」「リラクゼーションヨガ」も好評をいただいております。さらなる取り組みを実施してまいります。

その他ご意見要望など

- ・トイレのスリッパ普通タイプを増やしてください。
- ・WEB 申し込みの際グラファーの対応（「期限切れの表示～」）について検討して欲しいです。
- ・水の出が悪い。換気口が埃だらけ、時々塊で落ちてくる不潔です。
- ・いつも利用させていただきありがとうございます。これからも利用させていただきます。他多数
- ・トレーニング室のマシンがこわれているもの多数ある。改善してほしい ポスター多くごちゃごちゃしている（ロビー）
- ・男性更衣室に時計を設置してほしい。
- ・トレーニング室の故障した器具すぐに直してほしいです。
- ・更衣室のシャワーが汚くて（老朽化）使う気になれない。
- ・トイレが早くウォシュレットになれば良いなと思っています。
- ・シャワーの強度設定、湯量など弱い。
- ・夏にクーラーが弱いときがあったので、いつも強にしてほしいです。
- ・更衣室のにおいが気になる。2F 卓球で使用しますが、グリーンのしきりがすぐに倒れる。

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.20	4.28	4.24	4.22	4.02	20.96	4.19

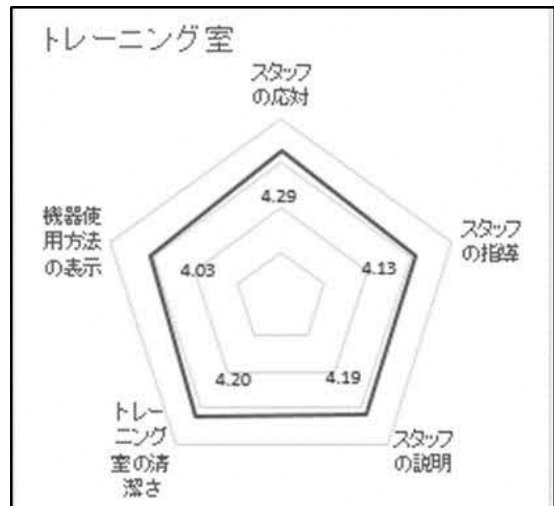
- 評価平均点が4.19点をいただきました。スタッフの応対について、昨年よりも0.1ポイント良化していますので、今後ご利用者様へ接しやすく、わかりやすい話し方ができるスタッフを育成してまいります。
- いずれの項目につきましても4点台をいただくことができましたので、今後より掲示物を分かりやすく見やすくし、来館しやすい施設を運営してまいります。



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
4.29	4.13	4.19	4.20	4.03	20.84	4.17

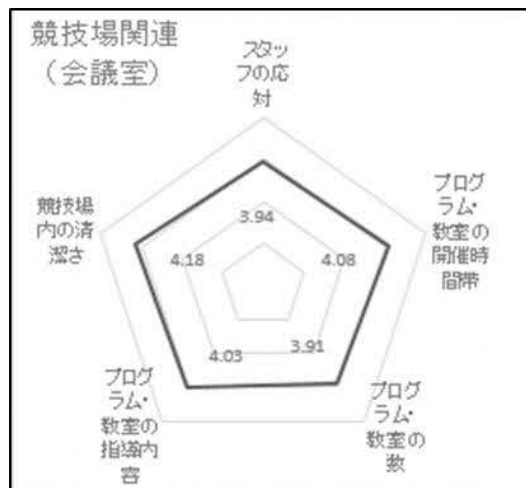
- 全ての項目において4点台をいただいております、令和4年度よりも評価が上がり、平均点が0.18ポイントの良化となりました。
- スタッフの応対、指導、説明についてはいずれも、0.2ポイントほど良化しております。トレーニング室スタッフ、受付スタッフともどちらも勤務しますので、初めてのご利用者様がトレーニング室に来られた際も、不安のないように接しやすい環境を整えてまいります。



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
3.94	4.08	3.91	4.03	4.18	20.13	4.03

- 評価平均点が 4.03 点となり、令和 4 年度より、評価平均点が 0.29 ポイント良化しました。スポーツ教室に関して、WEB 申込を進め、案内を分かりやすく、たくさんの方がお越しいただきやすい教室づくりを目指してまいります。
- 競技場につきましても、満足いただけるようメンテナンスを行い、運営してまいります。



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
28.3%	53.2%	16.8%	1.7%	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
27.1%	57.1%	15.8%	0.0%	0.0%

- 更衣室・トイレいずれもおおむね普通以上の評価を頂いております。来場が多い際は汚れることもございますので、巡回の際に確認し、よりきれいにできるように努めてまいります。

ホームページについて

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
25.2%	22.7%	44.5%	6.7%	0.8%

申込方法について

WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
58.8%	28.4%	11.8%	1.0%

- ホームページについては、90%以上の方に普通以上の評価をいただいております。申込方法につきましては、6割の方にWEB申込を頂いております。電話の方も最終的には施設申込となりますので、4割の方は施設申込となります。施設申込の方の中には途中申込の方も多くいらっしゃいますので、今後は、早めのわかりやすいホームページ告知により、申込スタート時にWEB申込をより多くの方にご利用いただけるように努めてまいります。また、イベント等もわかりやすく載せるようにし、皆さまに見ていただけるホームページを作ってまいります。

豊島体育館アンケート総括

アンケート全体について

全ての項目におきまして、昨年度の評価より高い評価をいただく結果となりました。常に、ご利用者様のニーズやお声に耳を傾け、少しでもお声にお応えできるように取り組んでまいりました。今できるお声・時間を要するお声・対応が難しいお声と様々でございますが、今できるお声においては、即時対応を行ってきました。今後も、豊島体育館を利用したい・豊島体育館を利用してよかったと笑顔になっていただけるように、より良い施設を作り上げてまいります。

その他ご意見要望など

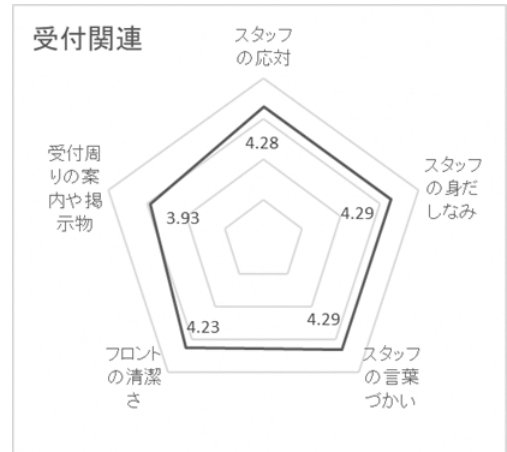
- ・更衣室にゴミが落ちてる。シャワー室寒い。
- ・利用料金のキャッシュレス決済を出来るようにしてほしい。二ノ切では出来ている。
- ・バドミントンの羽がエアコンの影響を受ける。白内障の人には照明が明るすぎる。
- ・体育館利用者は駐車料金を安くしてほしい。（1件）/無料にしてほしい。（3件）
- ・スポーツ教室のWeb申し込みが出来るならWeb決済にすべき。（4件）
- ・駐車スペースが狭い。
- ・奥のダンベルコーナーの利用時間の制限を作って欲しい。利用したいのに1時間以上使用している人がある。スクワットと併用している人がある。
- ・券売機でクレジットカードを使いたい
- ・トレーニング器具を新しく追加して欲しい
- ・トレーニングのマニュアルがあれば助かる
- ・ランニングマシンの左右の水平度が気になる（特に3番目・4番目）
- ・トレーニング室にインクラインベンチが欲しい
- ・更衣室の洗面台のタオルがないことが多い 更衣室の出入口に椅子が欲しい
- ・市外でも安くしてほしい（回数券等）
- ・風が強いです。
- ・ソファ、椅子を増やして欲しい（3件）

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.28	4.29	4.29	4.23	3.93	21.03	4.21

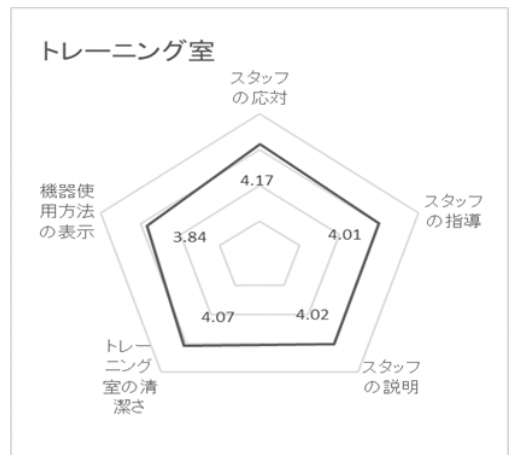
- 評価平均点が 4.21 点となりました。スタッフの応対・身だしなみ・言葉づかい・清潔さ等については、各項目「大変良い」「良い」が 8 割以上を占めており、評価も 4.2 点台と高評価いただきましたが、案内や掲示物に関しましては 3 割強の方が「普通」の評価で評価点が 3 点台となりました。今後も改善していく必要があると認識し、改善に努めてまいります。



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
4.17	4.01	4.02	4.07	3.84	20.11	4.02

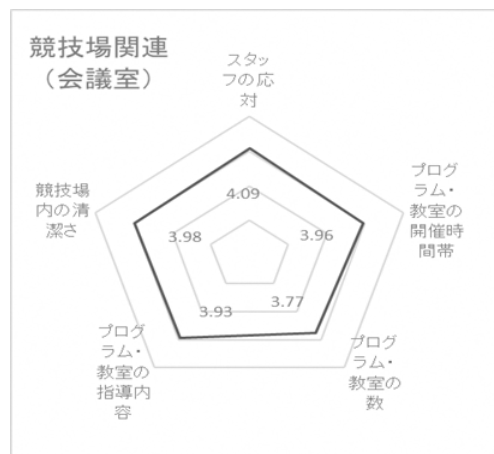
- スタッフの応対・指導・説明トレーニング室の清潔さの各項目でおおよそ 7 割以上の方に「大変良い」「良い」と評価していただけており、評価点も 4 点台となっていますが、器具の使用方法については、4 割近くの方が「普通」と回答していることから評価点も 3 点台となっています。今後はこの部分の更なる工夫と改善に努めてまいります。



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
4.09	3.96	3.77	3.93	3.98	19.72	3.94

- 各項目「大変良い」「良い」「普通」が各々約 3 割となっており、評価点が 3 点台となりました。今後の展開においてはお客様の声を聞きつつ、教室の内容や、時間帯など変更が可能なもの、変更が必要なものについての洗い出し、改変も視野に入れてより良いものを提供でき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
28.9%	37.1%	33.5%	0.5%	0.0%

- 65%以上の方が「大変きれい」「きれい」と評価していただいておりますが、昨年よりも評価が厳しくなっており、今の状況が普通になってきているためと考えられます。「汚い」「大変汚い」は昨年より合計で 0.9%減少していることから、日頃からの巡回や清掃活動等の評価が結果としてあらわれたものと思われます。
 今後はさらに、巡回等を強化し、さらに評価していただけるよう全スタッフ一丸となって取り組んでまいります。

トイレの清潔さ

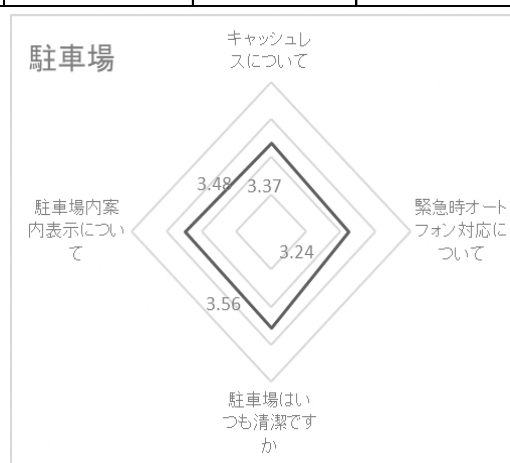
大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
27.1%	39.8%	32.6%	0.5%	0.0%

- 67%近くの方が「大変きれい」「きれい」と評価していただいております。「普通」が 32.6%と昨年よりも大幅に「普通」評価が多くなっており、「更衣室・ロッカーの清潔さ」同様、今の状況が普通になっており、評価が厳しくなっているものと考えられます。ただ「汚い」「大変汚い」の評価は昨年よりも 0.9%減少しており、全体的には「清潔」を保たれているとみられますが、今後はさらに清掃スタッフと連携しながら「清潔」を保つよう取り組んでまいります。

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	駐車場内案内表示について	評価合計点	評価平均点
評価対象外	3.37	3.24	3.56	3.48	13.64	3.41

- 駐車場未利用者が6割近くおりました。駐車場に関しましては他の結果より厳しい評価となりましたが、引き続き事故のないよう、今回の結果を踏まえ、改善できるよう努めてまいります。



ホームページについて

	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	9.1%	21.1%	47.4%	18.3%	4.0%

- 5割近くの方が「普通」とお答えいただいておりますが、2割ほどの方が「わかりにくい」「大変分りにくい」と回答いただいておりますので、今後は評価の高い施設のHPを参考に改善に努めてまいります。

申込方法について

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	50.7%	37.5%	10.5%	1.3%

- 5割の方が「WEB 申込」が良いと感じている結果となりました。教室の申込においては、「来場申込」が良いと感じている方が、37%程いますが、前年よりも「WEB 申込」が良いと感じている方が増加していることから、わかりやすい案内ができるように工夫し、「WEB 申込」のハードルをさらに下げられるよう取り組んでまいります。

庄内体育館アンケート総括

アンケート全体について

今回のアンケートでは昨年よりも厳しい評価になったとみられます。ただ、これは、我々のこの 2 年間の品質向上に対する取り組みによって、ご利用者の皆様にとって今ある環境が「普通」になってきており、更なる品質向上が求められているためであると考えられます。今後は、さらに多くの方に喜んでいただけるよう、また、満足していただけるよう工夫、改善してまいります。

その他ご意見要望など

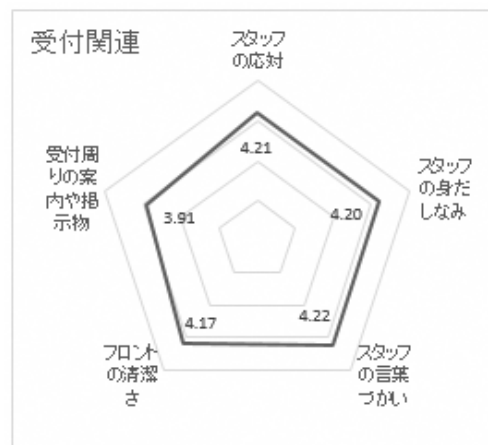
- ・自転車置場が狭い(他屋根をつけてほしい等 3 件)
- ・駐車場が狭い・左右の隙間が無くぶつけそう・出し入れしにくい(他駐車スペースについて等 5 件)
- ・体育館(第 1 競技場)にエアコンをつけてほしい(他 7 件)
- ・更衣室、シャワー室拡張、シャワー水量の改修、改善希望(2 件)
- ・洋式トイレの増設等、トイレ改修(2 件)
- ・工事休館が残念、工事休館が早く終わって再開が楽しみです(他休館が長すぎる等 4 件)
- ・工事休館ぎりぎりまで教室してほしかった
- ・教室案内を広報にも掲載してほしい(他教室案内について 1 件)
- ・夕方からの教室を増やしてほしい(他教室改変希望 1 件)
- ・WEB での教室申込の改善をお願いします(他教室申込改善、1 件)
- ・教室申込がシンプルになって良い
- ・ホームページをわかりやすくしてほしい(2 件)
- ・臨時休館の際、教室参加者には連絡してほしい
- ・個人利用受付ルール、利用者マナーの改善(4 件)
- ・ラジオ体操を毎週してほしい
- ・いつも楽しく利用させていただいています(他 1 件)

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.21	4.20	4.22	4.17	3.91	20.70	4.14

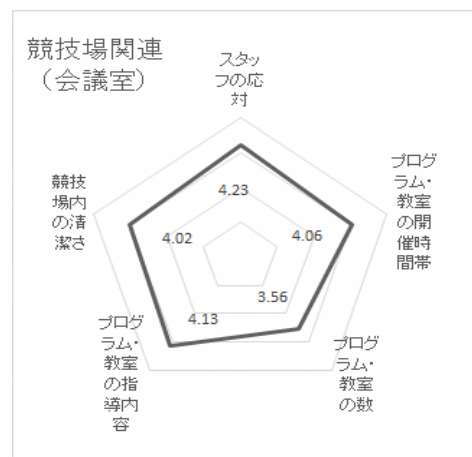
- 評価平均点が4.14点となりました。スタッフの応対・スタッフ身だしなみ・言葉づかい等については4.22点と高評価を頂きましたが、案内や掲示物に関しましては、他と比較し劣る結果となりました。結果をふまえ、掲示物に関しましてはご利用者様が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内するように努めます。



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
4.23	4.06	3.56	4.13	4.02	20.00	4.00

- 評価平均点は4点台をいただいておりますが、「プログラム・教室の数」が低い点数となっております。コメントでは、小学生教室の増設・夜に大人向けの教室増設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%	45.4%	29.3%	3.4%	1.1%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
29.4%	52.2%	17.2%	0.6%	0.6%

- 2項目ともに経年劣化は否めませんが、清潔に保っていることを評価いただいております。ご意見として「洋式にしてほしい」「トイレがせまい」等のトイレに関するお声を多数頂いております。

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	5.1%	30.4%	51.4%	11.6%	1.4%
	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき	
申込方法について	47.2%	38.4%	14.5%	0.0%	

- 昨年9月よりWEB教室申込サービスを開始、昨年の「WEB申込 38.0%」「来場申込 44.6%」から「WEB申込」の利用率が10%近く増え、「来館申込」は減少しております。高齢者が多い教室は、来場申込も一定数おられますが、館内掲示やスタッフからのお声がけで便利なWEB申込利用をおすすめしてまいります。

柴原体育館総括

評価点平均4点以上と一定以上の評価をいただいておりますが、「プログラム・教室の数」に関して評価点数が「3.75点」と低いため、プログラムの再編等、改善が必要と感じております。今後ご利用者のニーズにおこたえできる教室導入を検討し推進し、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 他同様なご意見 5件
- ・トイレがせまい 他同様な 3件
- ・小学生教室の増設 他同様なご意見 3件
- ・大人の夜の教室増設 他同様なご意見 3件
- ・WEB決済の導入希望 他同様なご意見 1件
- ・いつも快適に利用させてもらい、ありがとうございます。 他同様なご意見 4件

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.18	4.19	4.17	4.16	3.71	20.42	4.08

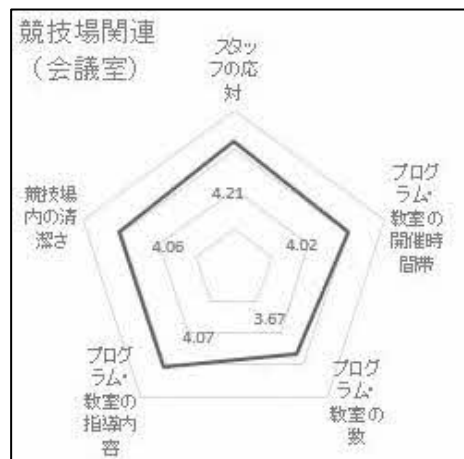
- 評価平均点 4.08 点をいただきました。内容としては、スタッフの応対や・言葉づかい・清潔さ等については令和 4 年度より高い評価をいただきました。武道館ひびき営業再開 2 年目に入り、ご利用者様に対してスタッフから積極的にコミュニケーションを図れた事を評価していただいていると考えます。案内や掲示物に関しましては、3.71 点となっております。令和 5 年度を迎えるにあたり、受付周りの整理を行いました。より一層の工夫が必要であると受け止め、ご利用者様の目線に立った案内、掲示物作成に努めてまいります。



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
4.21	4.02	3.67	4.07	4.06	20.04	4.01

- 評価平均点 4.01 点をいただきました。スタッフの応対やプログラム・教室の開催時間帯、指導内容については 4.00 点以上の高評価を頂きましたが、プログラム・教室の数に関しては、平均 3.67 点でございました。現在実施していない時間帯に自主事業を計画し、ご利用者様のニーズにお応えできるよう令和 6 年度に向けて準備してまいります。



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
20.8%	38.9%	35.7%	3.6%	0.9%

- 更衣室・ロッカーの清潔さの評価と致しまして平均 59.7%の方が、綺麗であると回答いただいております。普通の方も含めると、95.4%のご利用者様がご不満なく利用いただいていると考えます。汚い、大変汚いのご指摘をいただいた点については、清掃オペレーションを見直し、対応を完了しました。老朽化している箇所はございますが、日々の清掃及び定期的な清掃を適切に実施し、清潔な更衣室を維持してまいります。

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
24.9%	56.6%	18.6%	0.0%	0.0%

- トイレの清潔さの評価と致しまして、平均 81.5%の方が、綺麗であると回答をいただきました。令和 5 年度に入り、来館者数も増えておりますので、開館中の清潔さを維持できるよう、定期巡回時のチェックを徹底してまいります。

ホームページについて

	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	17.6%	19.9%	49.8%	10.9%	1.8%

- ホームページの評価と致しまして、普通を含め 87.3%の方が、ご不満無く利用いただいていると考えます。特に分かりやすい以上の方は令和 4 年度より 24.0ポイント増加しました。わかりにくい以下の方は 12.7%おられる点を鑑みますと、WEB 申込等でホームページの閲覧人数の増加により、幅広い年代の方がご覧いただいている事が原因かと考えます。

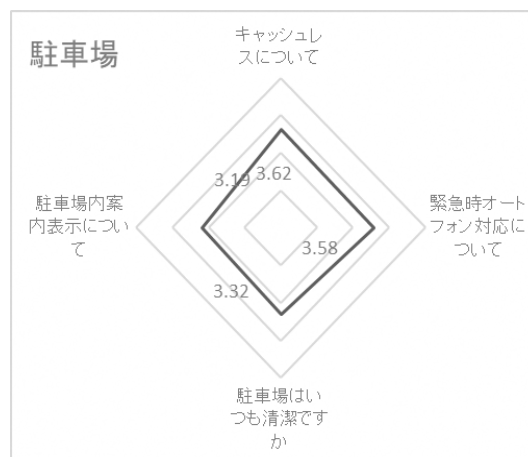
	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	55.2%	38.9%	5.4%	0.5%

- 申込方法について、来場申込の方が 38.9%おられる事を鑑み、幅広い年代層にも分かりやすいホームページ作成、また WEB 申込の分かりやすいご説明実施にスタッフ一同、より一層努めてまいります。

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	緊急時スマートフォン対応について	駐車場はいつも清潔ですか	駐車場内案内表示について	評価合計点	評価平均点
評価対象外	3.62	3.58	3.32	3.19	13.71	3.43

- 評価平均点 3.43 点をいただきました。令和 5 年度に駐車場アスファルト舗装や案内表示、照明等を修繕し、利便性の向上に努めた成果かと考えます。特に、駐車場利用率が 64.3%と車で来館率が上昇している状況において、キャッシュレス支払方法に関して、平均 3.62 点の評価をいただきました。毎月のキャッシュレス利用率も上がっており、利用サービスの認知度が向上し、たくさんご利用いただけていると考えます。



武道館びびきアンケート総括

●アンケート全体について

フロント受付にて評価点平均 4.08 をいただきました。令和 5 年度は、アフターコロナの中、個人使用、専用使用、スポーツ教室でのご来館者数が増えています。ご利用者様数が増える中で、施設的美掃であったり、ご利用者様間のルール・マナー面等のご意見もいただいております。施設巡回等、運営オペレーションの見直しを図り、対応してまいります。頂いた内容について、積極的に耳を傾け、スピード感をもって取り組んでまいります。ハード面では、今年の猛暑もあり、暑さ対策についてのお声を多くいただきました。ソフト面では、令和 5 年度より自主事業でボディバランスを開講しました。毎月沢山の方にご利用いただき、喜びの声をいただいております。ピラティス等新しいスポーツ教室も実施して欲しい等のお声も一定数いただいておりますので、令和 6 年度に向けて、喜んでいただける教室を準備してまいります。

●その他ご意見要望など

・弓道場にエアコンを設置して欲しい。(同様なご意見 13 件) / ・駐車料金を安くして欲しい。(同様なご意見 5 件) / ・スタッフが公平な対応をしてくれていて感謝している。(同様なご意見 5 件) / ・専用使用の値上がりによる不満である。(同様なご意見 3 件) / ・授乳専用スペースがないので作って欲しい。おむつ替えスペースも各階に欲しい。(同様なご意見 3 件) / ・トイレのサンダル利用について、利用者のマナーが悪い。(同様なご意見 3 件) / ・駐輪場のスペースを拡げて欲しい。(同様なご意見 2 件) / ・シャワー室を改修して欲しい。 / ・駐車場の進行方向案内が分かりにくい。 / ・体力をつけて、出来るだけ元気に生活したいので、続けたいです。 / ・教室の参加回数が全て来れるかどうか分からないので回数券制にして欲しい。 / ・スマートフォンでのスポーツ教室の申し込みがやりにくい。 / ・ピラティス教室を始めて欲しいです。 / ・個人使用をする際に、回数券への記入を競技名だけにしたい。 / ・スポーツ教室の入金期間を長く取って欲しい。 / ・教室利用者は個人使用でもスポーツ教室用の道具を使えるようにして欲しい。 / ・女子更衣室について、利用者が気軽に使えるモップ等が更衣室内にあると有難いです。 / ・大型のキャリーバッグ(剣道の防具用)が入るロッカーが欲しい。

R 5 年 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.59	4.58	4.60	4.56	4.37	22.69	4.54

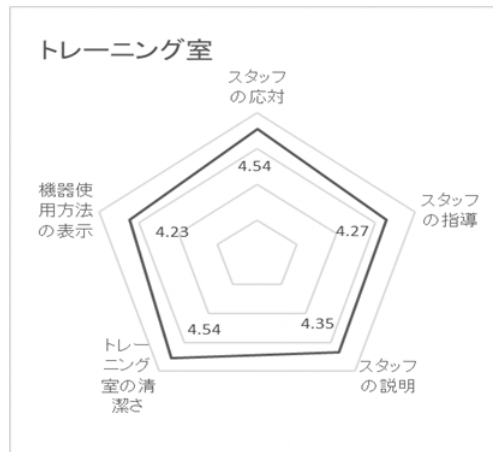
- 各項目「大変良い」「良い」が 9 割以上で評価点も高い点をいただいています。前年よりも高い評価を得ており、各スタッフの取り組みがこのような結果につながったと思われます。ただ、これで安心することなく、さらにご利用者に満足していただけるよう取り組んでまいります。



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
4.54	4.27	4.35	4.54	4.23	21.93	4.39

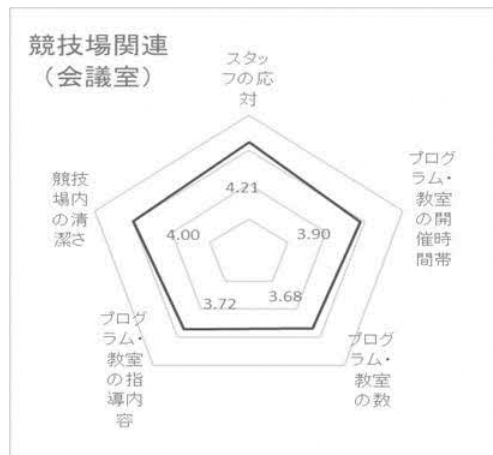
- 各項目「大変良い」「良い」が 8 割以上になっており、評価点も高い点をいただいています。前年よりも評価合計点で約 0.6 ポイント上回っており、トレーニングルームにおいても受付同様皆様から高い評価をいただきました。今後も皆様に喜んでいただけるよう取り組んでまいります。



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
4.21	3.90	3.68	3.72	4.00	19.51	3.90

- 高川スポーツルームでは教室は行っていないので、「スタッフ対応」「競技場内の清潔さ」の結果を見ると「スタッフの対応」では、約85%、「競技場内の清潔さ」で約74%が「大変良い」「良い」と回答してくださっております。今後は競技場（多目的室）の清掃等、美化活動に注力し、より多くの方に清潔と感じ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
48.4%	43.0%	8.6%	0.0%	0.0%

- 昨年よりも「大変きれい」「きれい」と評価していただいたポイントが 2.9%(88.5%→91.4%)向上しました。これは日頃からスタッフが定期的に巡回し、チェックを行い気づいた点を清掃したことによる結果と考えられます。今後も引き続き高評価いただけ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
50.4%	39.8%	9.8%	0.0%	0.0%

- 今年度は「大変きれい」と評価していただいた方が大きく向上し、前年差 8.3%向上しました。「大変きれい」「きれい」両評価でも合計で前年を上回っており、更衣室同様スタッフの日頃からの取り組みの結果だと考えられます。今後も気を緩めず皆様に満足していただけるよう取り組んでまいります。

ホームページについて

	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	12.8%	31.9%	47.9%	3.2%	4.3%

- ホームページの見やすさについては「普通」とお答えいただいた方が、約 48%という結果になっており、「大変わかりやすい」「わかりやすい」を上回る結果になりました。今後は、評価の高い他館の内容を参考に見やすいものになるよう改善に取り組んでまいります。

申込方法について

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	52.3%	33.0%	14.8%	0.0%

- 高川スポーツルームでは教室は行っておりませんので、専用使用の申込方法において WEB での申し込みが良いとお答えの方が 5 割を超えていますが、来場や電話申込を希望する方がいらっしゃるとうかがえます。今後も引き続き専用使用の申込にあたって苦手と思っている方に対してサポートしていけるよう取り組んでまいります。

高川スポーツルームアンケート総括
アンケート全体について 「受付・フロント関連」「トレーニング室関連」「更衣室・ロッカーの清潔さ」「トイレの清潔さ」において前年よりも高く評価していただきました。これは日頃からの取り組みの結果であり、今後も引き続き評価していただけるよう取り組んでまいります。なお、ホームページや申込方法等については、より分かりやすいものになるよう改善してまいります。 その他ご意見要望など ・トレーニング室、更衣室の利用ルールの明確化(他器具の取り扱いについて 2 件) ・トレーニングルームでの長時間の立ち話は控えてほしい(他大きな声での会話控えてほしい等 2 件) ・腹筋のマシン導入してください(他扇風機増やしてください等 2 件) ・軽食の自販機があると嬉しいです ・1 ヶ月定期券を作してほしい ・とても使いやすい。ありがとうございます(他 7 件)