

令和 6 年度（2024 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 トレーニング頻度・機器について・良く使用する機器等
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。

※駐車場管理施設の武道館ひびきのみ実施。（庄内体育館は工事休館中）

■ 実施期間

- 令和 6 年 9 月 16 日（月）～令和 6 年 9 月 30 日（月）（※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 3,002 枚・回収枚数 1,732 枚（回収率 57.7%・昨年 + 3.0%）

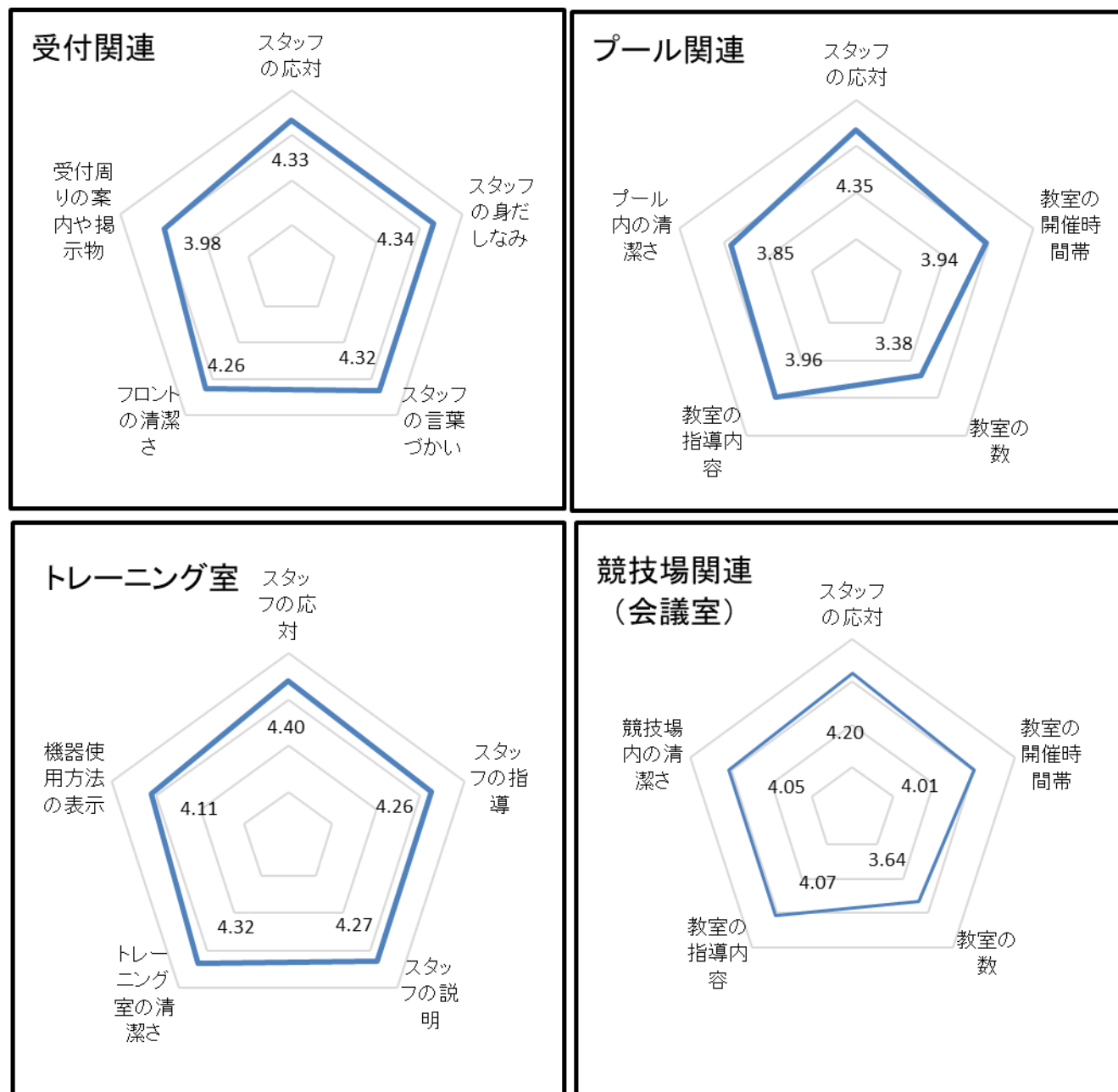
集計内訳	配布枚数	回収枚数	回収率
豊島温水プール	500	244	48.8%
二ノ切温水プール	500	227	45.4%
千里体育館	500	300	60.0%
豊島体育館	500	252	50.4%
庄内体育館（工事休館中）	—	—	—
柴原体育館	350	238	68.0%
武道館ひびき	500	319	63.8%
高川スポーツルーム	152	152	100%
合計	3,002	1732	57.7%

令和 6 年度（2024 年度）

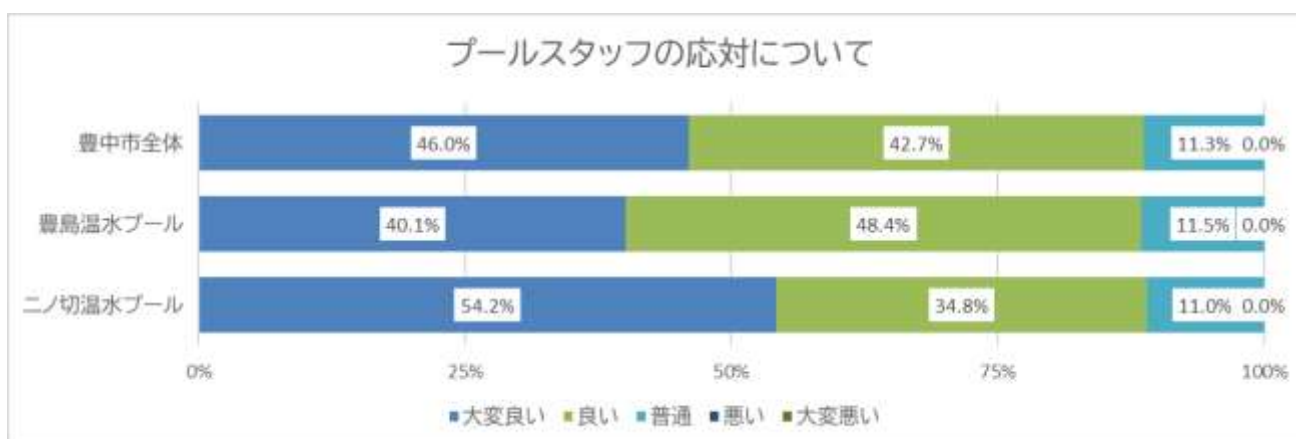
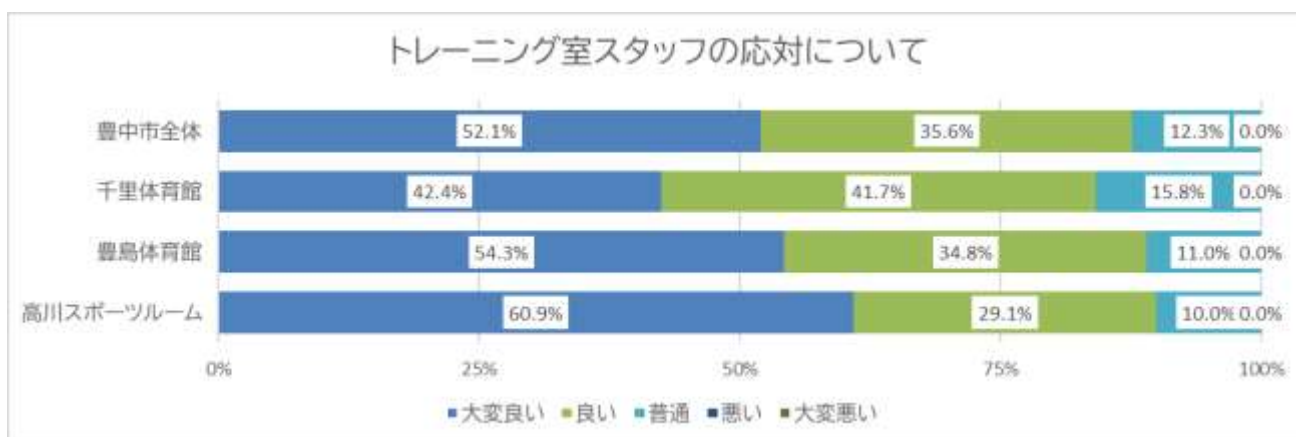
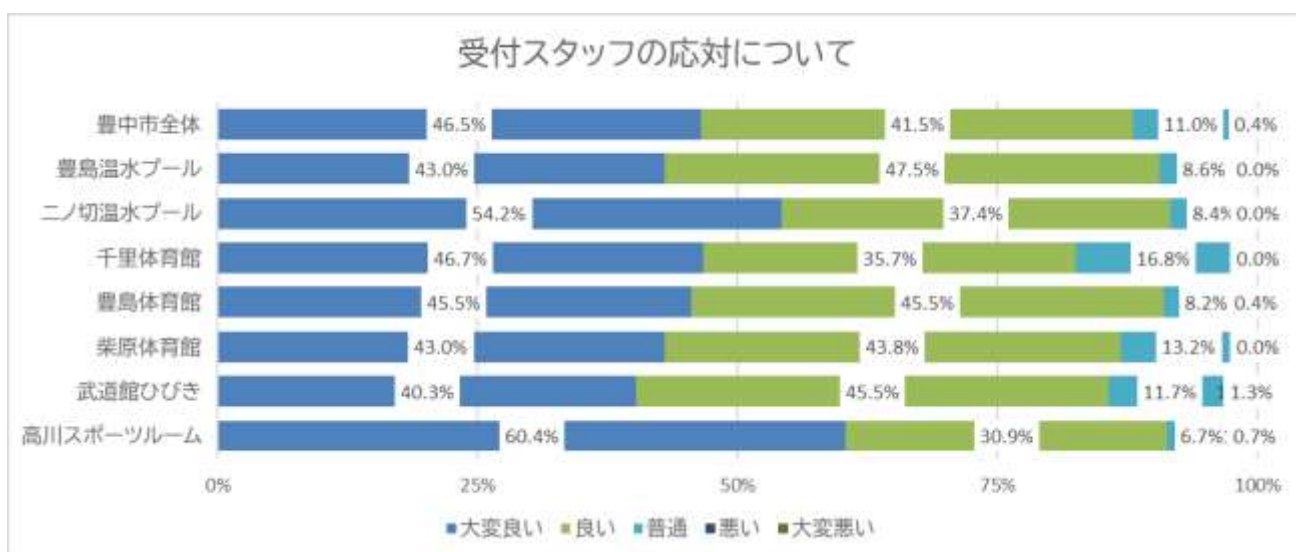
【施設利用についてのアンケート調査結果】

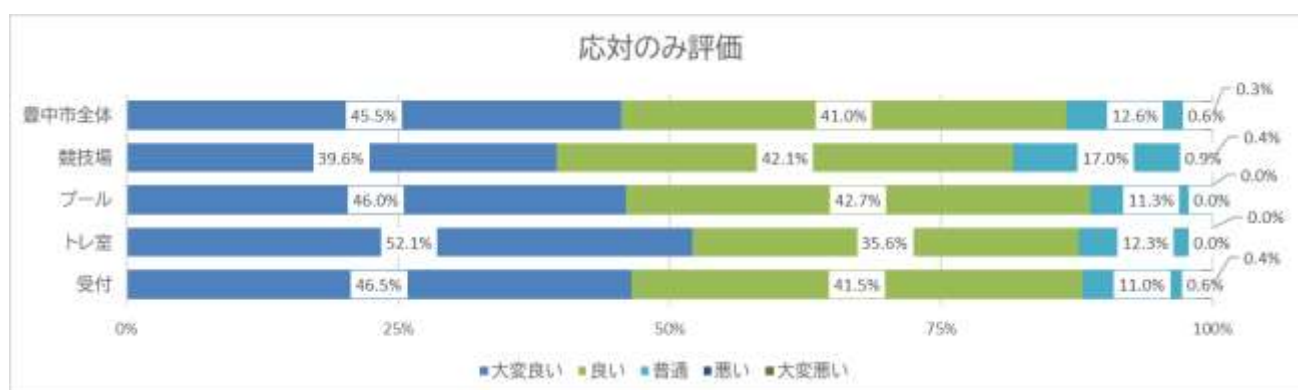
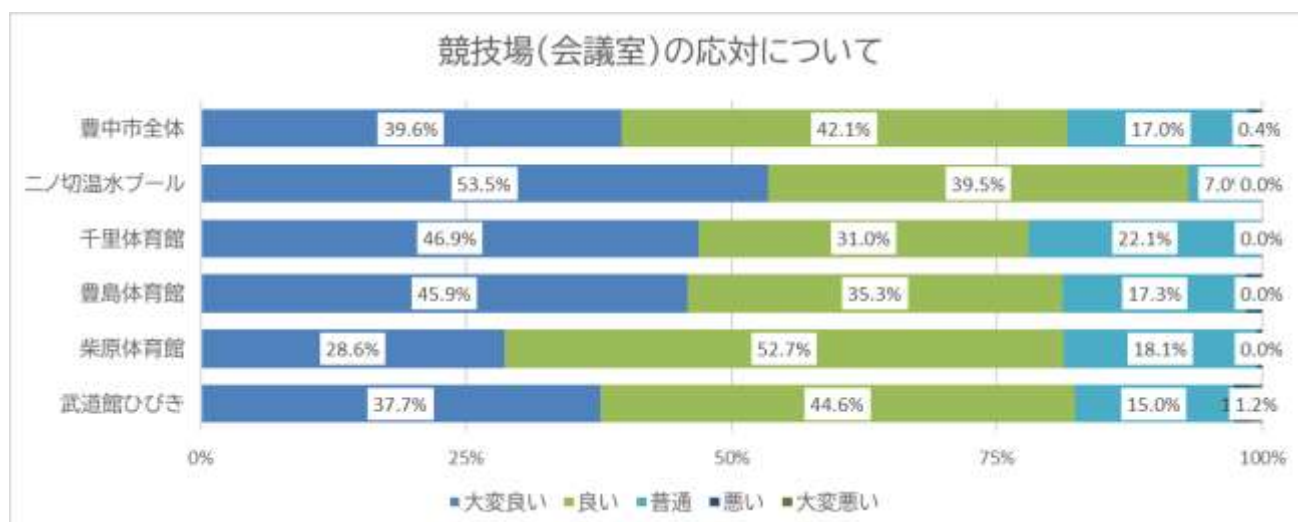
屋内体育施設全体の接客接遇に関する調査結果

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】

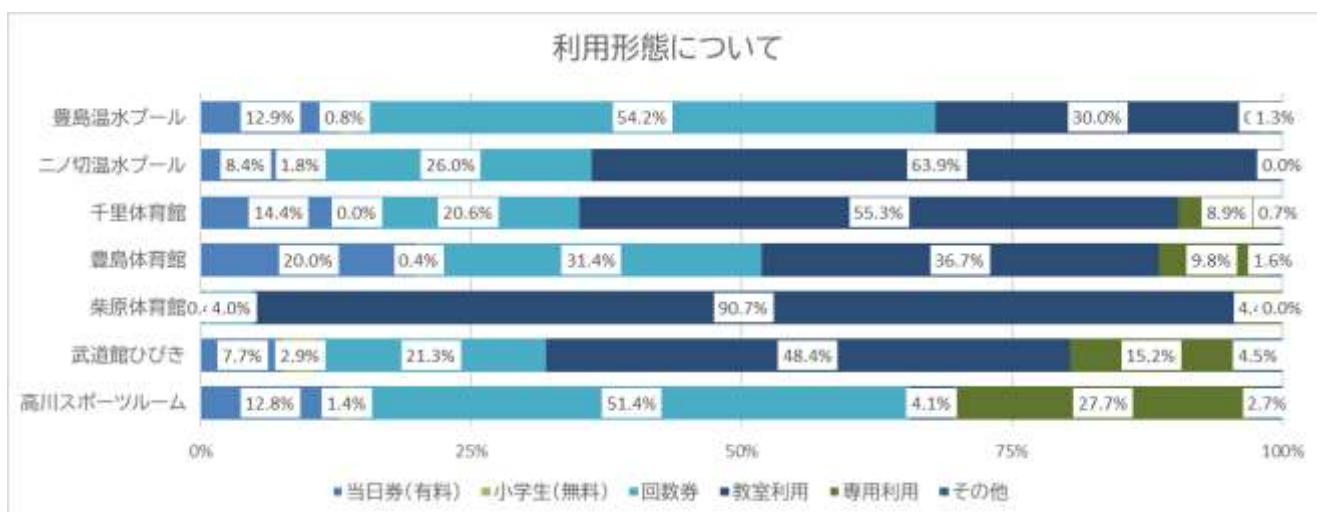
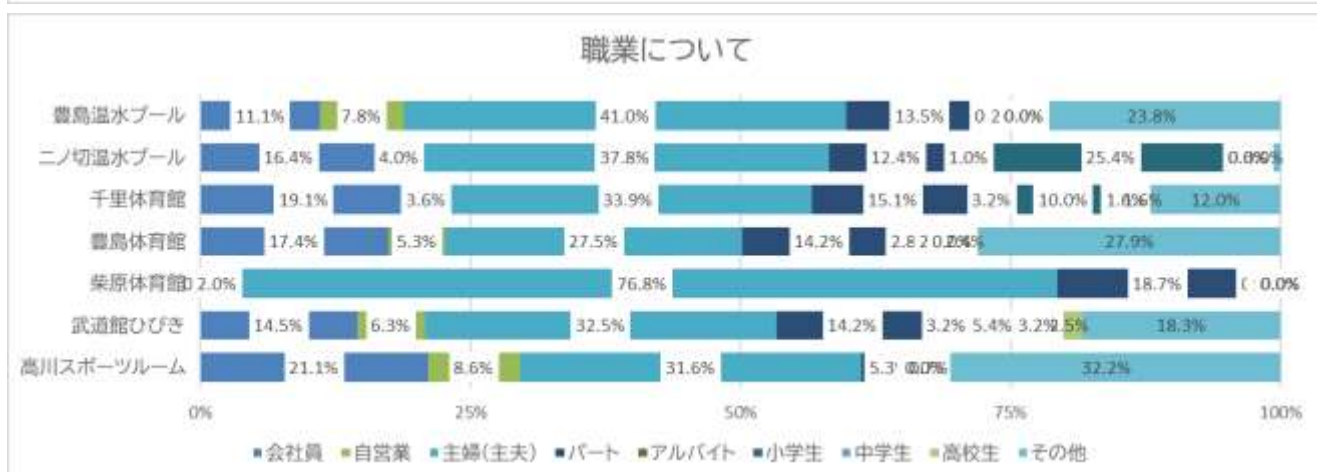
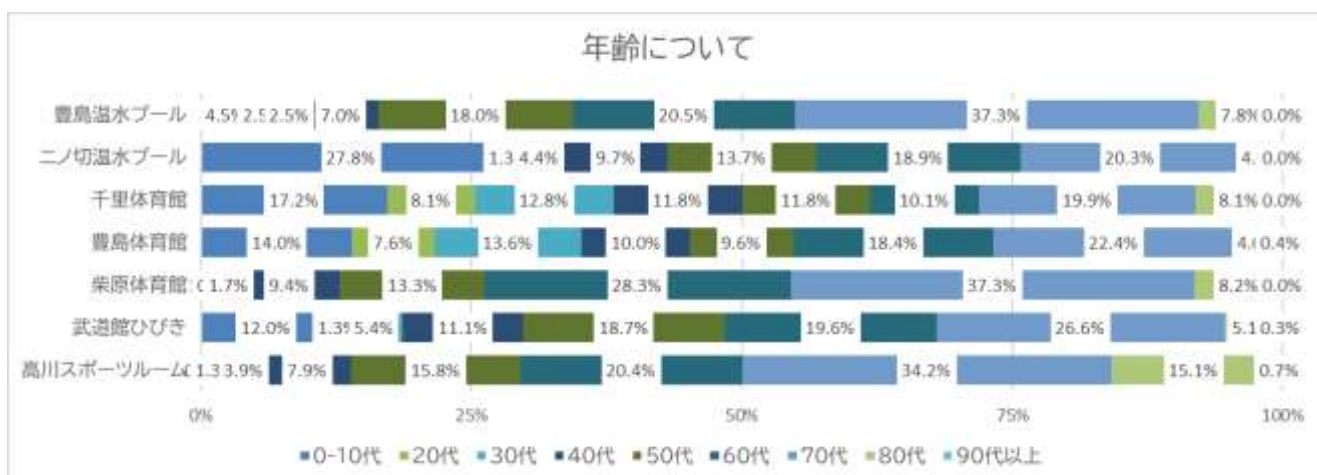




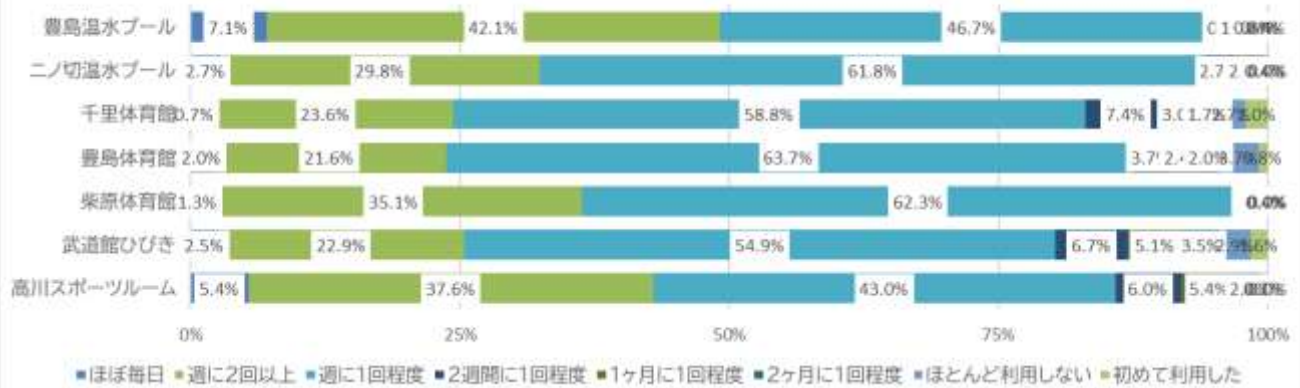
応対のみで評価した場合、大変良い・良いが全体の 86.4%（前年+1.6%）普通まで含めると 99.1%の評価をいただきました。

【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。

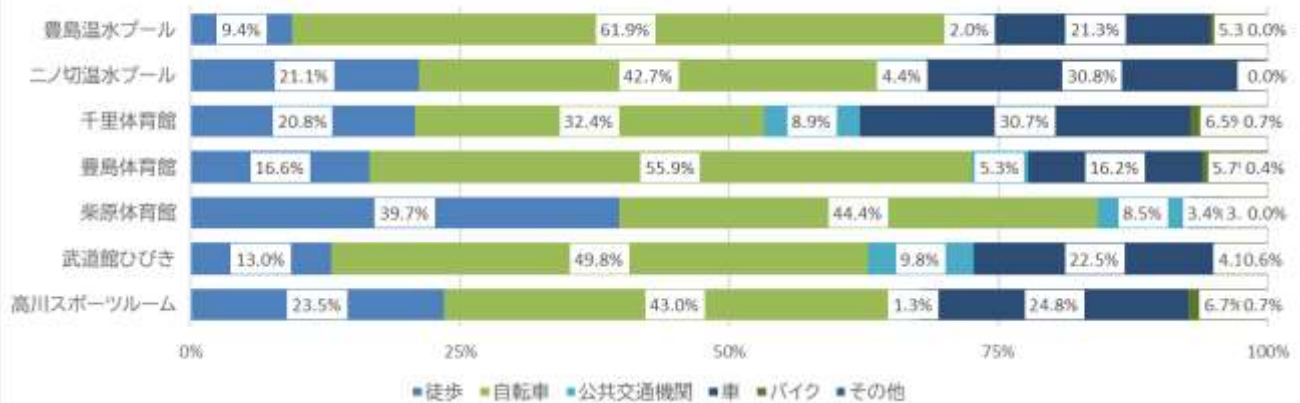
■ご利用者様自身について



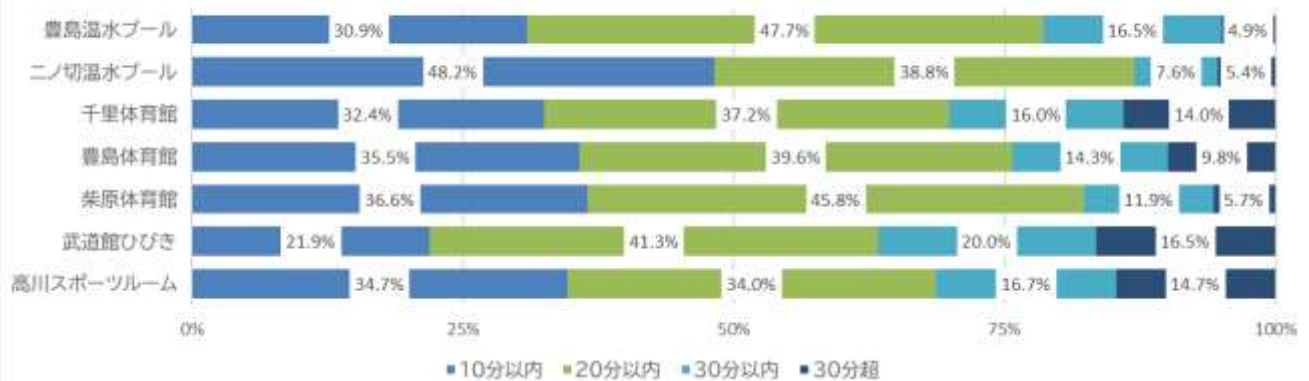
利用回数について



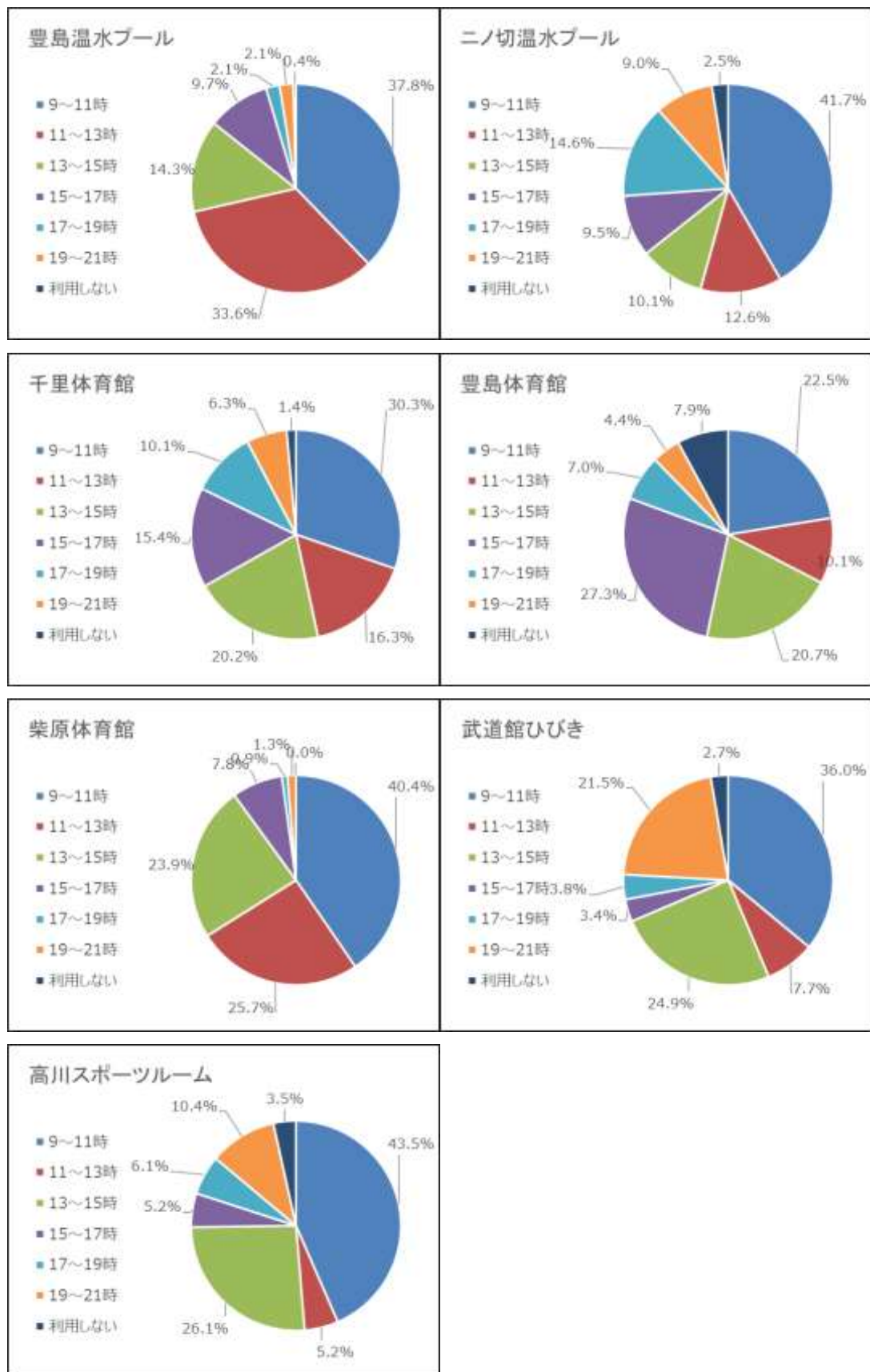
来館手段について



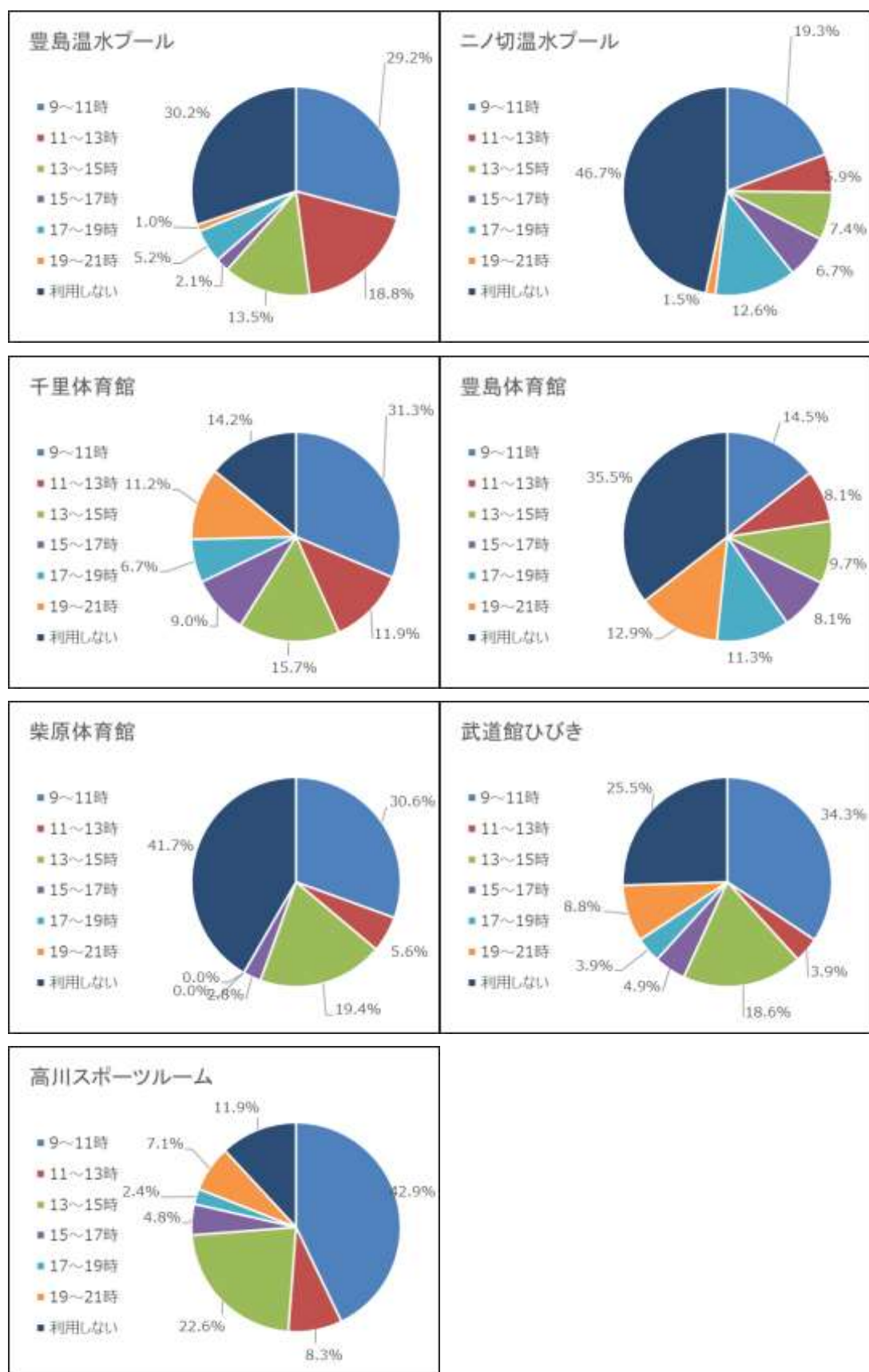
施設までの所要時間について



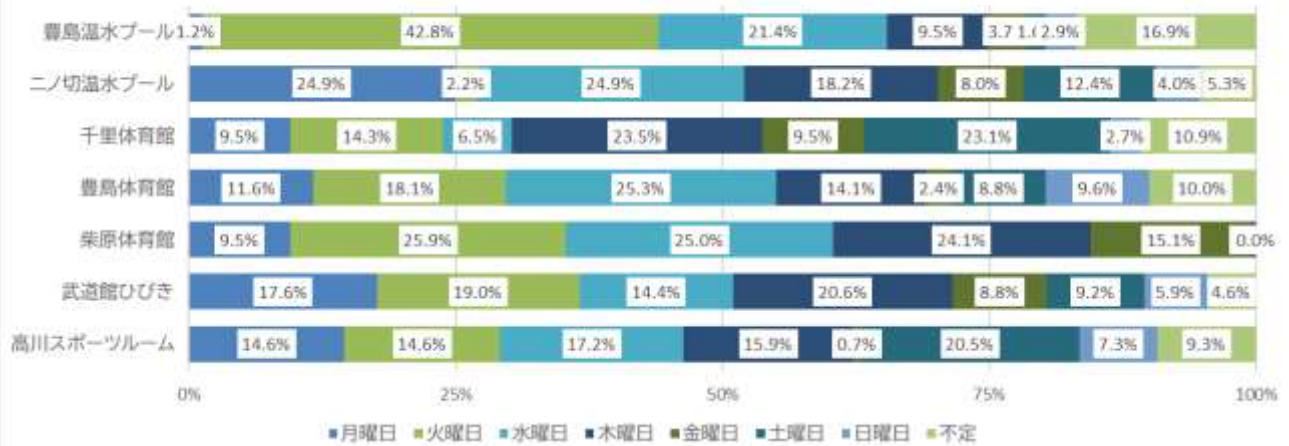
利用時間帯について（平日）



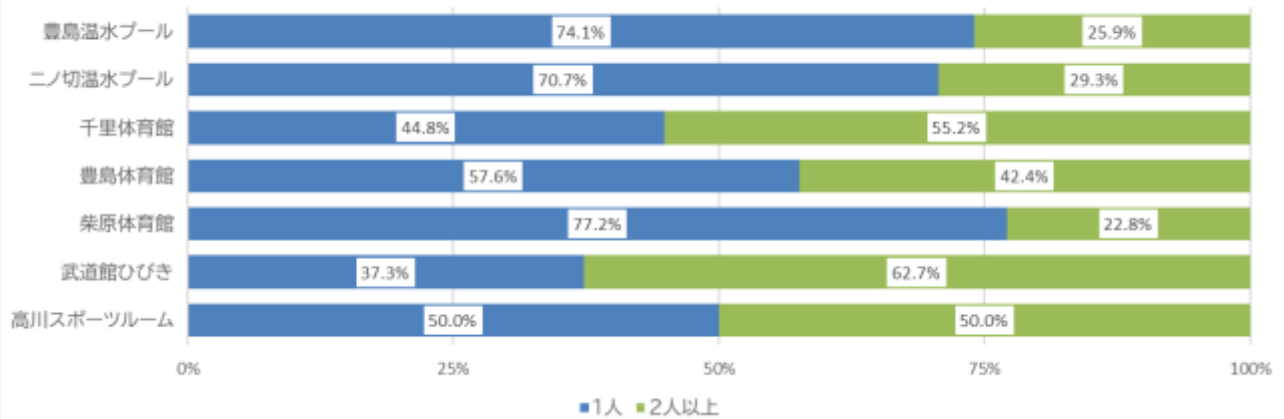
利用時間帯について（土・日・祝）



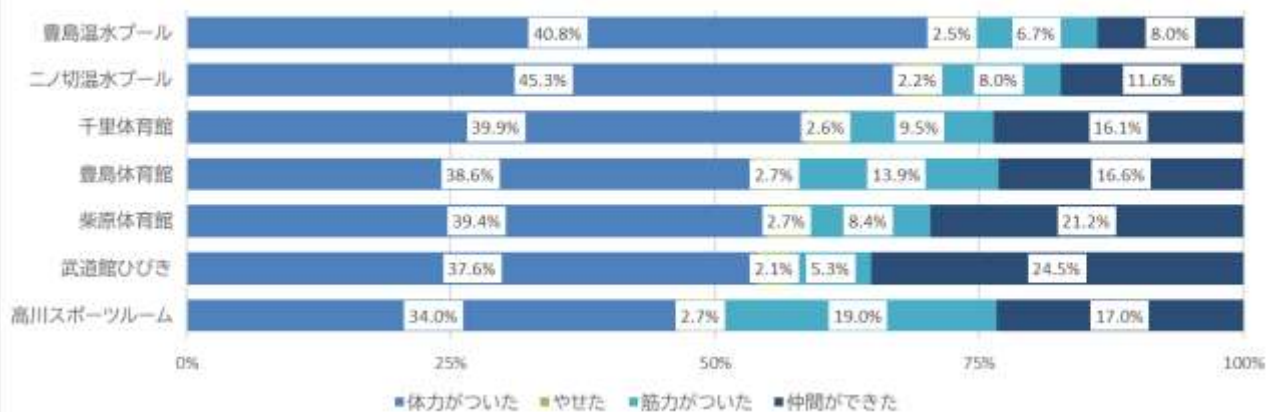
一番よく利用する曜日について



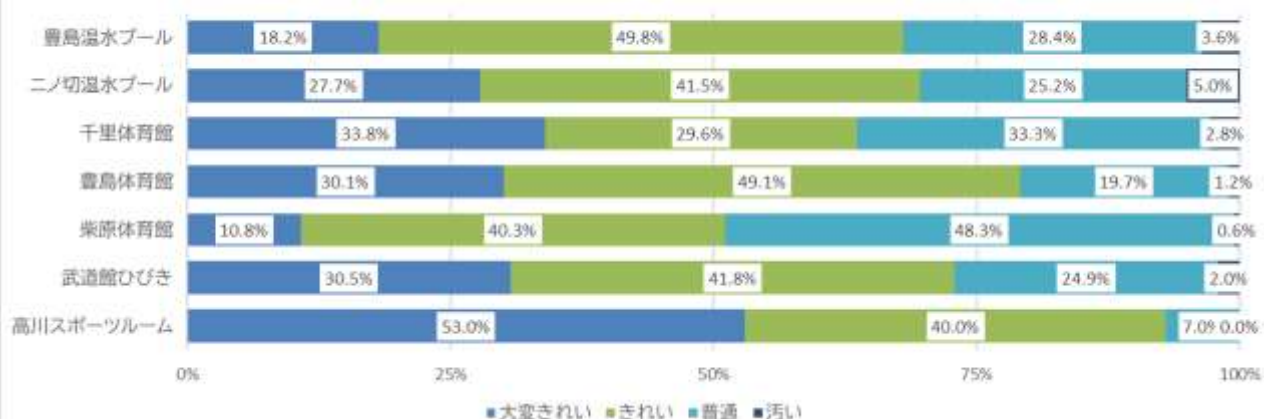
利用人数について



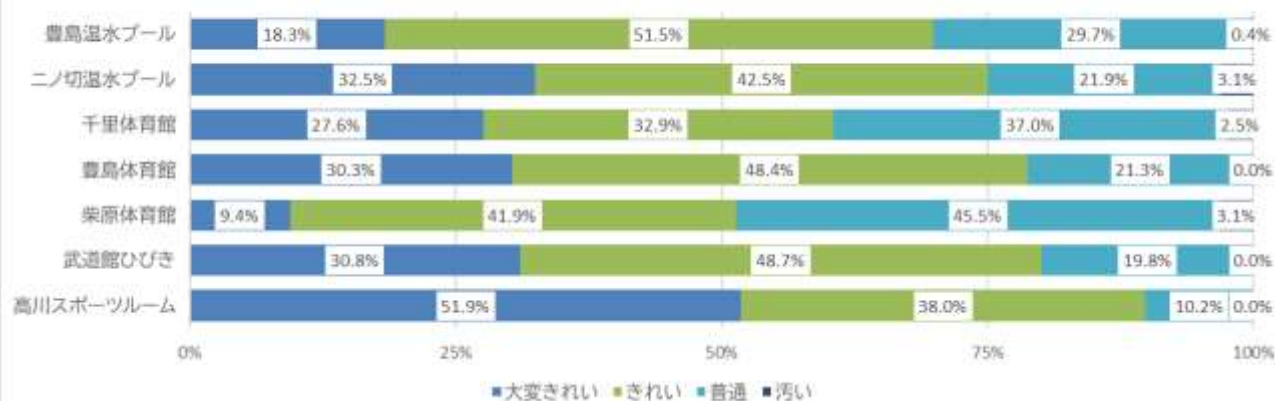
利用しての効果について



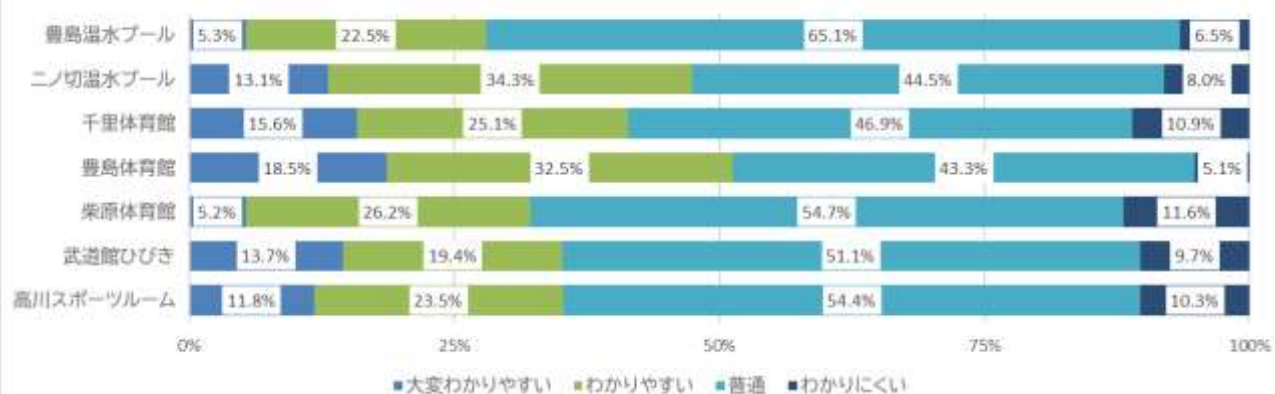
更衣室・ロッカーの清潔さについて

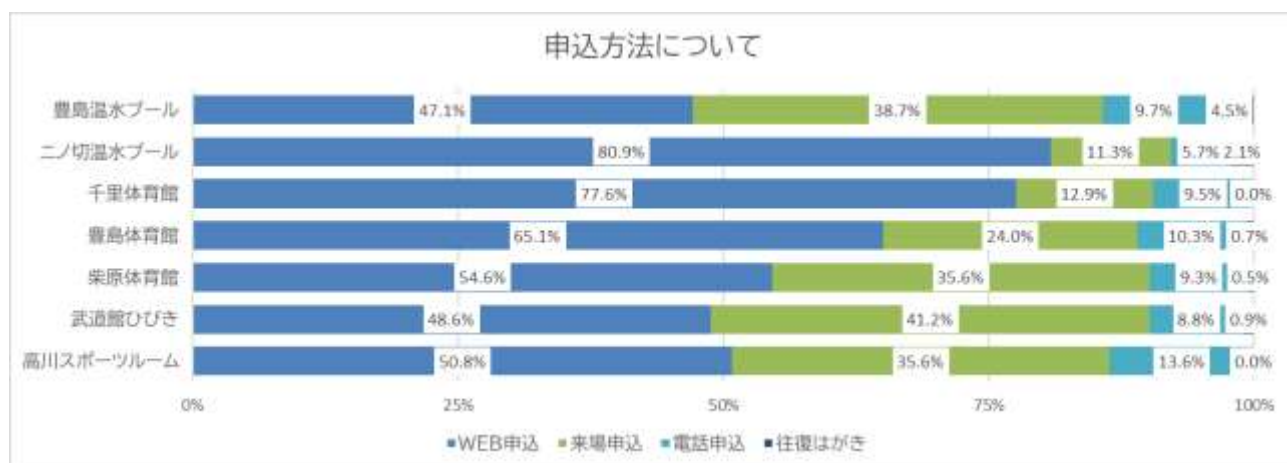


トイレの清潔さについて



ホームページについて





お越しになる先	自宅	勤務先	学校	その他	合計	利用時の支払い方法	現金	クレジット	QRコード	電子マネー	合計
高川スポーツルーム	91.9%	5.4%	2.0%	0.7%	100.0%	高川スポーツルーム	96.4%	2.9%	0.7%	0.0%	100.0%
武道館ひびき	95.6%	3.8%	0.3%	0.3%	100.0%	武道館ひびき	78.3%	14.0%	4.5%	3.1%	100.0%
柴原体育館	99.1%	0.4%	0.4%	0.0%	100.0%	柴原体育館	45.7%	37.5%	12.9%	3.9%	100.0%
豊島体育館	91.5%	3.2%	2.0%	2.0%	100.0%	豊島体育館	76.0%	15.3%	6.2%	1.7%	100.0%
千里体育館	94.6%	1.3%	3.7%	0.3%	100.0%	千里体育館	62.0%	27.5%	8.7%	1.7%	100.0%
二ノ切温水プール	92.5%	3.5%	3.5%	0.0%	100.0%	二ノ切温水プール	44.4%	32.9%	16.0%	6.7%	100.0%
豊島温水プール	94.6%	2.9%	1.2%	1.2%	100.0%	豊島温水プール	65.6%	17.8%	12.0%	4.6%	100.0%

施設を知った理由	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	学校配布チラシ	SNS	その他	合計
高川スポーツルーム	56.6%	3.9%	24.3%	2.6%	2.6%	7.2%	0.0%	0.0%	2.6%	100.0%
武道館ひびき	62.1%	10.3%	14.5%	1.0%	1.0%	6.1%	1.0%	0.6%	3.5%	100.0%
柴原体育館	55.2%	16.5%	16.5%	1.7%	0.0%	9.6%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%
豊島体育館	52.8%	11.8%	13.4%	1.2%	2.8%	11.4%	2.8%	1.2%	2.4%	100.0%
千里体育館	57.9%	8.6%	19.3%	1.0%	1.4%	8.6%	2.1%	0.0%	1.0%	100.0%
二ノ切温水プール	59.9%	16.2%	8.6%	0.0%	1.4%	10.4%	2.3%	0.0%	1.4%	100.0%
豊島温水プール	69.0%	7.4%	9.9%	0.8%	1.7%	7.0%	0.8%	0.0%	3.3%	100.0%

屋内体育施設総括

アンケート用紙は各施設 9 月 16 日以降ランダムに用紙を約 3,002 枚に配布いたしました。期限内に回収した 1,732 枚（回収率は 57.7%）の回答を頂きました。回答者の年代内訳は 70 代が 27.6%、次いで 60 代が 19.1%・50 代が 14.4%・10 代（教室参加者含む）が 11.8%の順となりました。

全項目、評価平均値が 3.38～4.40 となり、概ね評価に値する結果をいただいております。

最低の 3.38 の評価となった項目は、プールの教室の本数について、特に子供水泳教室は落選になる方々が多く、本数を増やして欲しいとのアンケート結果もございましたが、開催時間に関しましてはほぼ 100%の方が良いと判断されております。

小項目「スタッフの対応」に関しては、満足度平均値が 4.20～4.40 のハイスコアとなり、全体でも大変良いが全体の 45.5%・良いが 41.0%となり 86.5%の方々に良い評価を頂きました。普通までを評価した場合、99.1%の方々に高い評価をいただきました。

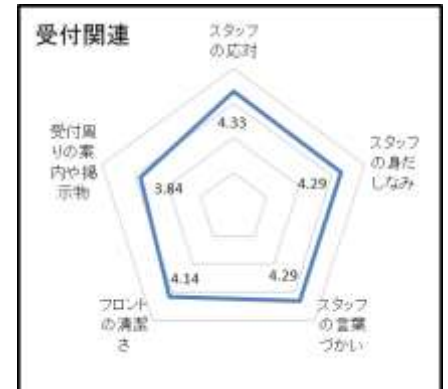
小項目「施設を利用する際に使用する支払い方法について」、各館まだバラツキがあり、また体育館施設の個人使用は現金のみの扱いの為、全体での比較は難しくなります。しかし、教室や利用料等すべて対応しているプール施設に関しましては、二ノ切温水プールでは現金とキャッシュレスの割合が逆転・柴原体育館でもキャッシュレスが 50%を超過するようになりました。今後は WEB 決済も導入しており、益々キャッシュレスでの支払いが、今後も増加するものと思われれます。

R 6 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
4.33	4.29	4.29	4.14	3.84	20.9	4.18

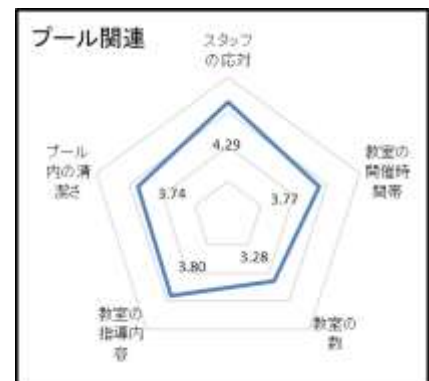
- 評価平均点が 4.18 点となりました。スタッフの応対や・言葉使い・清潔さ等について高評価を頂きましたが、案内や掲示物に関しましては悪くはない評価ですが他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ掲示物に関しましてはご利用者様が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内するように努めます。



プール関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	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
4.29	3.77	3.28	3.80	3.74	18.88	3.78

- 評価平均点が 3.78 点となりました。スタッフの応対については 4.29 点と高評価を頂きましたが、教室の数に関しましては 3.28 点と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。結果をふまえ指導内容等については履正スイミングとの連携を強化、案内物や告知方法などの販促活動については施設側でもっと工夫し、充実した教室内容になるように努めます。



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
18.3%	49.6%	28.6%	3.6%	0.0%

- 大変きれい・きれい・普通という評価が 96.5%となりました。汚い・大変汚いという評価は 3.6%とかなり低い評価を頂きましたが、100%きれいという評価を頂けるよう全ての職員が美観意識を強く持ち、より快適な施設づくりに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
18.3%	51.5%	29.7%	0.4%	0.0%

- 大変きれい・きれい・普通という評価が 99.5%となりました。ほとんどの利用者が、清潔であるという評価をいただいている事は大変良かったのですが、ごく少数ながら 汚いという評価が 0.4%ございました。開館前の清掃はもちろん実施いたしますが、開館してからの 定期巡回点検時に、汚れている箇所は無いかを見落とさないように徹底いたします。

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	5.3%	22.5%	65.1%	6.5%	0.6%

- 大変わかりやすい・わかりやすい・普通というご意見が、全体の 92.9%を占めており、比較的に見やすい評価を得ております。わかりにくいという評価 7.1%については、世代ごとにもっとニーズにあった内容は表現方法に気を付け掲載する必要があります。

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	47.1%	38.7%	9.7%	4.5%

- WEB 申込が 47.1%と半数近くの方が利用するようになってきております。利用者からも、とても便利になって有難いというお声も増えてきております。

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

各項目とも全体的に高評価をいただいている事は良かったと思います。ただし運動施設に従事する限りは利用者の健康をサポートしていく必要がございます。より安全・快適な空間を提供出来るよう、日々の施設メンテナンスや職員の接客力向上など、地域の皆様に愛され、慕われる施設となるよう努めてまいります。

その他ご意見要望など

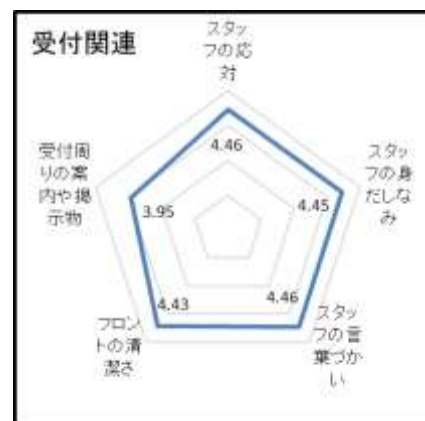
- ・フレックスタイムのヨガやストレッチプールのクラスを増やしてほしい。同様の意見 3 件。
- ・明るく清潔なので、いつも元気になって帰ります。ありがとうございます。同様の意見 1 件
- ・客のルール、マナーが悪い せめてキャップ必須にしたら。同様に意見 2 件
- ・回数券だけでなく定期券（一か月）とかの販売をしてほしい。
- ・コーチ、スタッフの皆様、いつも明るく接して下さり、ありがとうございます！同様の意見 1 件
- ・駐車場案内表示、字が小さい。駐車場の中に料金表示がほしい。
- ・スポットのイベントが HP に載るのをもっと早くしてほしい。気がつくのが遅くなる時がある。
- ・寒いときシャワーが冷たく変わることがあります。同様の意見 1 件

R 6 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
4.46	4.45	4.46	4.43	3.95	21.8	4.35

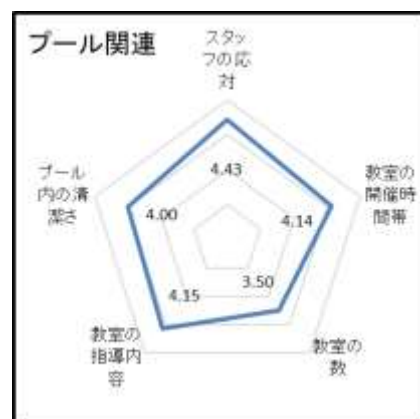
- 評価平均点が 4.35 点となりました、スタッフの応対や・言葉使い・清潔さ等については高評価を頂きましたが、案内や掲示物に関しましては悪くはない評価ですが他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ掲示物に関しましてはご利用者が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内するように努めます。



プール関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	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
4.43	4.14	3.50	4.15	4.00	20.22	4.04

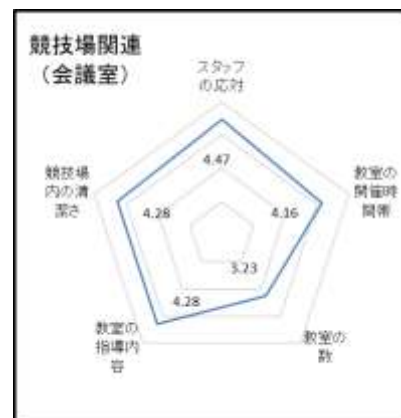
- 評価平均点が 4.04 点となりました、スタッフの応対・清潔さ等については高評価を頂きましたが、教室の数に関しましては悪くはない評価ですが他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ教室の本数等の要望もございりますが、スキル幅を考慮し、少しでも多くのご利用者が参加できるように努めます。



競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	教室の数	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
4.47	4.16	3.23	4.28	4.28	20.4	4.08

- 評価平均点が 4.08 点となりました。スタッフの応対・清潔さ等については高評価を頂きましたが、教室の数にしましては 3.23 点の評価を頂き他の結果より劣る結果となりました。会議室は貸館でもある為、今後は関連部署と連携し、さまざまな教室が開催できるように今後検討してまいります。



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
27.7%	41.5%	25.2%	5.0%	0.6%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
32.5%	42.5%	21.9%	3.1%	0.0%

- 更衣室・ロッカーは大変きれい・きれい・普通という評価が 94.4%、トイレは 96.9%
汚い・大変汚いという評価はそれぞれ 5.6%・3.1%と頂いております、限りなくゼロに近づけるように、全スタッフで更衣室内・プール内・シャワー通路・トイレ等、お客様が気持ちよくご利用できるよう、今後も定期的な清掃を実施してまいります。

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	12.0%	25.8%	51.3%	8.9%	2.0%

	WEB申込	来場申込	電話申込	往復はがき
申込方法について	61.1%	28.4%	9.2%	1.3%

- ホームページに関しましては 90%近くの方には一定評価以上の評価を頂いておりますが、引き続き、少しでも見やすいホームページを心がけてまいります。
- 申込方法に関しましては Web 申込が浸透してきておりますが、一定数は来場申込もございますので、今後の参考材料として運営してまいります。

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

すべての項目について評価点 4 点以上の評価を頂く事ができました。

その中では教室の数につきましては、若干点数が低い傾向となりますが、教室開催時間については良い評価を頂いており同時間で教室本数を増やして欲しいとの回答となります。引き続き、お客様のニーズや内容を精査し今後の運営に努めてまいります。

その他ご意見要望など

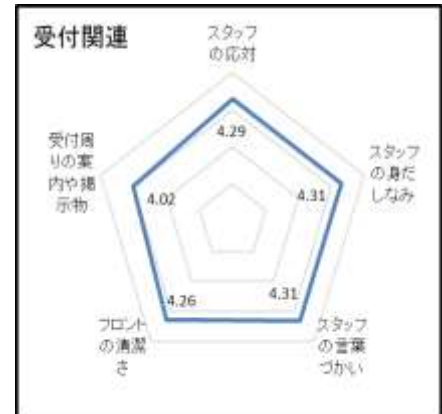
- ・教室の定員を増やしてほしい、抽選に当たらない。(なかなか当選できないほど人気がある) 同様のご意見 4 件
- ・いつも楽しく利用しています。ありがとうございます。 同様のご意見 3 件
- ・受付スタッフの対応が気持ちよく、利用の度に元気をもらえて嬉しいです。 同様のご意見 3 件
- ・身分証の確認は免許同様 3 年に 1 回等にして欲しい。 同様のご意見 3 件
- ・教室中の個別指導はなんとかして欲しい。独占されて利用できない。 同様のご意見 2 件
- ・WEB での決済ができるようにして欲しい。 同様のご意見 2 件
- ・プールスタッフが親切に案内してくださって、とてもうれしかった。
- ・会議室の教室を増やしてほしい。
- ・水泳教室になかなか当選しないけれど娘は二ノ切の水泳教室をととても楽しみで、先生のことが大好きで水泳教室が落選しても他の水泳教室には行こうとしない。

R 6 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
4.29	4.31	4.31	4.26	4.02	21.2	4.24

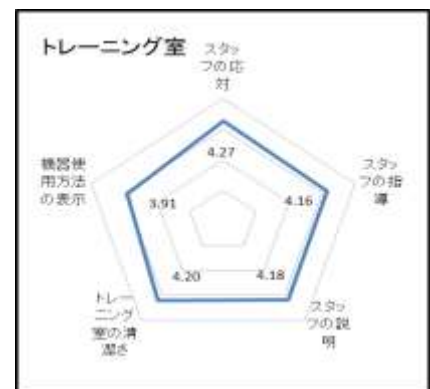
- 評価平均点が 4.24 点となり、全項目で 4.0 点以上の評価をいただきました。『受付周りの案内や掲示物』も引き続きご利用者様が見やすいような工夫を行い、これからもより一層ご利用者の皆様から愛される施設づくりが出来るように努めてまいります。



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
4.27	4.16	4.18	4.20	3.91	20.7	4.14

- 評価平均点が 4.14 点となりましたが、『機器使用方法の表示』の項目が 4.0 点を下回る結果となってしまいました。2024 年 10 月初旬に、機器の使用方法的表示もリニューアルし、ご利用者の皆様へ「安心安全・わかりやすく・利用しやすい」を心掛けて行なってまいります。



①トレーニング室を知った理由	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	SNS	その他
千里体育館	53.1%	6.2%	15.9%	1.8%	4.4%	8.8%	0.0%	9.7%

②トレーニング室利用回数	ほぼ毎日	週に2回以上	週に1回程度	2週間に1回程度	1ヶ月に1回程度	2ヶ月に1回程度	ほとんど利用しない	初めて利用した
千里体育館	1.9%	29.5%	28.6%	3.8%	2.9%	1.9%	27.6%	3.8%

③トレーニング室利用目的	健康維持増進	ダイエット	ボディメイク	競技力向上	ストレス解消	その他
千里体育館	59.8%	8.2%	11.3%	6.2%	10.3%	4.1%

④設置機器について	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
千里体育館	21.1%	34.7%	43.2%	1.1%	0.0%

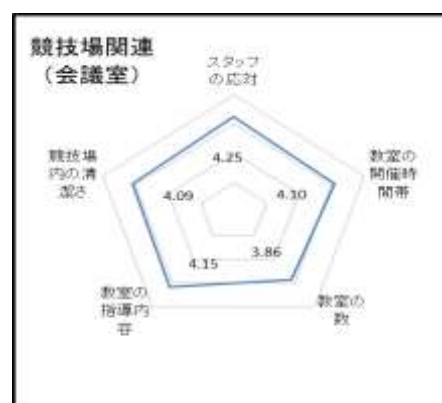
⑤設置機器の台数について	大変多い	多い	普通	少ない	大変少ない
千里体育館	18.8%	15.6%	52.1%	13.5%	0.0%

⑥一番良く利用される機器	ランニングマシン	エアロバイク	クライマー	筋トレ用マシン	フリーウエイト	その他
千里体育館	33.3%	5.7%	1.1%	42.5%	4.6%	12.6%

競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	教室の数	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
4.25	4.10	3.86	4.15	4.09	20.4	4.09

- 評価平均点が 4.09 点となりました。『教室の数』の項目が 4.0 点を下回りましたが、令和 6 年度は『ナイトストレッチ』、『キッズダンス』の自主事業スポーツ教室を新たに増設いたしました。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
33.8%	29.6%	33.3%	2.8%	0.5%

- 更衣室・ロッカーのアンケートでは『大変汚い』が前年より0.8%減少いたしましたが、『汚い』と答えた方が2.8%と上昇いたしました。アンケートのご意見・要望にもございました【更衣室内の臭い】でございますが、対策を講じ減少傾向にございます。さらに日常点検や施設巡回時にスタッフによるチェックを実施し、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
27.6%	32.9%	37.0%	2.5%	0.0%

- トイレの清潔さに関しまして、『大変汚い』答えた方は0%でございましたが、『汚い』と答えた方が2.5%と微増しております。競技場で大会開催など利用頻度が高くなる時は、館内巡回の頻度を増やし、トイレ内の清潔さや、トイレ備品補充などチェックし、きれいな施設が保てるよう努めてまいります。

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	15.6%	25.1%	46.9%	10.9%	1.4%

- ホームページについて『わかりにくい』とお答えした方が10.9%と上昇してしまいました。3期制教室の2次募集の際も、WEB申込ができるように2024年度3期教室より変更し、また申込方法の記載につきましても、わかりやすいように色分けいたしました。

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	77.6%	12.9%	9.5%	0.0%

- 『WEB 申込』が前年の65%から77.6%に上昇しました。WEB 申込の利用方法が分からない利用者様へはスタッフが寄り添い説明することで WEB 申込の利用者が増えてきていると考えられます。引き続きサポート体制を整え、質の高いサービス提供を努めてまいります。

千里体育館アンケート総括

アンケート全体について

全体的に評価平均点は 4.0 点を超えておりますが、一部の項目では 4.0 点を下回る評価もいただいております。

受付・フロント、トレーニング室関連などのスタッフの手で改善できる点は、迅速に対応しご利用様が気持ちよく施設をご利用いただけるようスタッフ一同取り組んでまいります。

令和 6 年度、新たに導入しました新規教室『ナイトストレッチ』『キッズダンス』も好評をいただいておりますので、ご利用者様や地域住民の方々のニーズにあった取り組みを実施できるように努めてまいります。

その他ご意見要望など

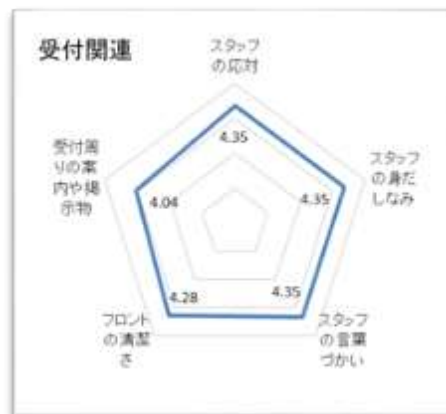
- ・教室利用の際は駐車場代の割引がほしい。 同様のご意見 1 件
- ・トレーニング室私語されている時はスタッフが注意願いたい。
- ・回数券をクレジット払いで買いたい。 同様のご意見 1 件
- ・教室受講料の入金を WEB でしてほしい。
- ・かけっこ教室ではじめて利用しました。運動が苦手ですがたのしそうにっていて参加してよかったです。
- ・更衣室に入ったら下水の臭いがすることがあるので改善してほしい。 同様のご意見 4 件
- ・トレーニング室内に Wi-Fi がほしいです。
- ・休館日の案内を HP か SNS で告知してくださるとうれしいです。
- ・全体的に新しいマシンが多くなると嬉しいです。
- ・教室抽選に当たった時の PDF に「払い込み必要」の旨を大きく書いてほしいです。
(申し込みはしたけれど支払いをわすれたことがあったので)
- ・フルネームでゼッケン着用というのは子供の安全上やめてほしいです。ビデオや写真を取っている方もいて SNS 等、不安でした。ゼッケンをつけていない方が半数以上でしたし不要だと思います。 同様のご意見 1 件
- ・バーベルやダンベルはもっと重いものを用意してほしいです。
- ・柔道室のひかえの置がボロボロで少し補修をしてほしい。カバーをかける方法でも良いと思います。

R 6 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
4.35	4.35	4.35	4.28	4.04	21.4	4.28

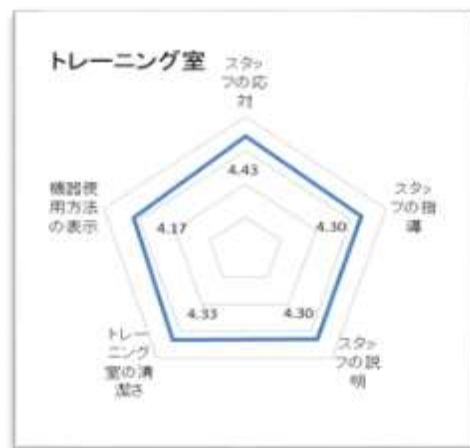
- 評価平均点が 4.28 点となりました。スタッフの応対や・言葉使い・清潔さ等については高評価を頂きましたが、案内や掲示物に関しましては他の結果より劣る結果となりました。結果をふまえ掲示物に関しましてはご利用者様が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内するように努めます。



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
4.43	4.30	4.30	4.33	4.17	21.5	4.31

- 評価平均点が 4.31 点となりました。スタッフの応対については 4.43 点と高い評価をいただきました。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ように努めます。



①トレーニング室を知った理由	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	SNS	その他
豊島体育館	53.8%	4.7%	14.0%	4.2%	3.8%	13.1%	3.4%	3.0%

②トレーニング室利用回数	ほぼ毎日	週に2回以上	週に1回程度	2週間に1回程度	1ヶ月に1回程度	2ヶ月に1回程度	ほとんど利用しない	初めて利用した
豊島体育館	8.3%	28.3%	35.2%	3.9%	3.9%	1.3%	13.5%	5.7%

③トレーニング室利用目的	健康維持増進	ダイエット	ボディメイク	競技力向上	ストレス解消	その他
豊島体育館	59.4%	10.0%	13.1%	4.8%	10.5%	2.2%

④設置機器について	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
豊島体育館	22.8%	43.0%	28.5%	4.8%	0.9%

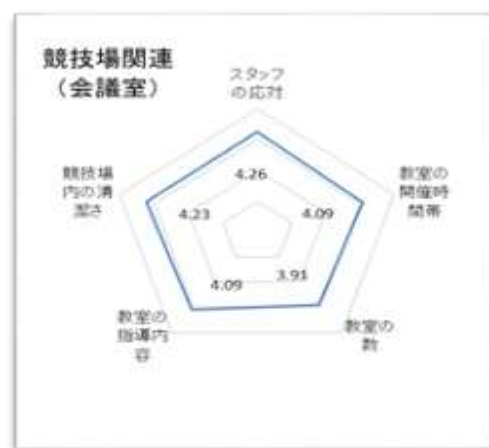
⑤設置機器の台数について	大変多い	多い	普通	少ない	大変少ない
豊島体育館	18.6%	15.0%	54.0%	11.5%	0.9%

⑥一番良く利用される機器	ランニングマシン	エアロバイク	クライマー	筋トレ用マシン	フリーウエイト	その他
豊島体育館	33.3%	14.0%	4.1%	34.7%	8.1%	5.9%

競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	教室の数	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	4.09	3.91	4.09	4.23	20.6	4.11

- 評価平均点が 4.11 点となりました。競技場内の清潔さについては 4.23 点と高い評価を頂きました。教室の開催時間帯、教室内容に関しましては、他の結果より少し劣りますが、高い評価をいただきました。今後も参加しやすい教室を実施してまいります。



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
30.1%	49.1%	19.7%	1.2%	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
30.3%	48.4%	21.3%	0.0%	0.0%

- 更衣室・ロッカーの清潔さで汚いが 1.2%となります。施設スタッフの巡回頻度を増やし更衣室・ロッカーのチェック回数を増加させ利用者が快適に施設を利用していただけるように致します。
- トイレの清潔さでは汚い、大変汚いが 0%となりますのでこの状態を保てるように努めます。

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	18.5%	32.5%	43.3%	5.1%	0.6%

- 大変わかりやすい・わかりやすいと評価いただいたのが 51%となりますので、もっと多くの方に見やすくわかりやすいホームページにできるように工夫をまいります。

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%	24.0%	10.3%	0.7%

- 65%の方が WEB 申込みを頂いており、WEB 申込が定着してきているように思います。より便利、使いやすくご案内を実施してまいります。

豊島体育館アンケート総括
アンケート全体について 受付・トレーニング室、競技場関連の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 点には届きましたが、改善の余地がありますので更にご利用者様に分かりやすい掲示を心がけてまいります。 受付、トレーニング室、競技場の清潔さについても、4 点以上の評価を頂くことができました。アンケートでトレーニング室があることを知らなかった方もいらっしまったので、知っていただける取組を進め、今後ご参加者様が、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 ・インクラインベンチが欲しい ・トレーニング室があることを知らなかった ・体育館の洋式トイレに便座スプレーを置いて欲しい ・卓球などの個人利用の空き状況について WEB 上で確認できるようにしてほしい ・トレーニングメニューを作って頂いて続けようと思った ・下肢強化用のマシンを増やしてほしい ・安価で助かっている ・クライマーの利用時間をルールで定めてほしい。特定の利用者が長時間以上利用している場合もある ・設備の更新もなく使用しづらい ・スクワットラックに二台とも鏡を付けてほしい ・大人の教室を午前だけでなく午後も開催して欲しい ・教室で子供たちの数が多く、指導員の指示を聞いてもらうのが大変そうだった ・すごく快適です ・インストラクターの皆様、気さくで優しく毎日楽しくやっています。ありがとうございます ・印刷物の文字を大きくしてほしい。更衣室の靴置き場が狭くわかりにくい

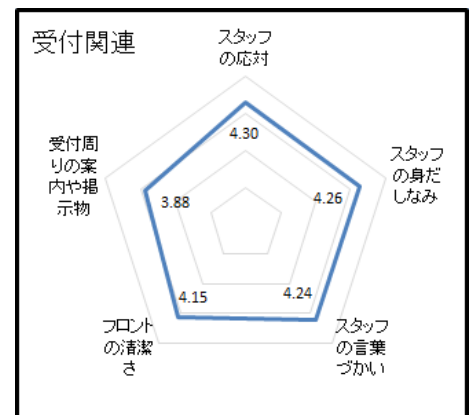
R 6 年 柴原体育館 集計結果

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
4.30	4.26	4.24	4.15	3.88	20.8	4.17

受付・フロント関連について

- 評価平均点が 4.17 点となりました。スタッフの応対や・身だしなみ・言葉使いについては 4.2 点以上の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。

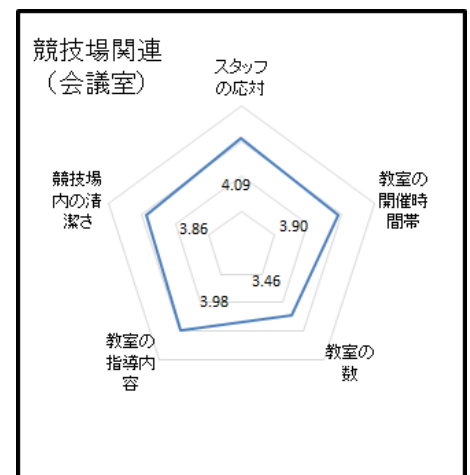


競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	教室の数	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	3.90	3.46	3.98	3.86	19.3	3.86

競技室(会議室)について

- 評価平均点が 3.86 点となりました。「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。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
10.8%	40.3%	48.3%	0.6%	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
9.4%	41.9%	45.5%	3.1%	0.0%

更衣室・ロッカーの清潔さ、トイレ清潔さについて

- 2 項目とも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」「トイレがせまい」「ウォシュレットを設置してほしい」等のトイレのお声を多数いただいております。

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	5.2%	26.2%	54.7%	11.6%	2.3%

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	54.6%	35.6%	9.3%	0.5%

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、【わかりにくい】の評価が 14%でした。もっと見やすくわかりやすいホームページにできるように工夫をまいります。昨年から「WEB 申込」の割合が 7%上昇しました。来館の必要がない便利な WEB 申込が浸透してきていると思われます。「WEB 決済の導入」を希望するご意見も多数いただいております、今後ご利用者様のニーズにお応えできるよう努めてまいります。

柴原体育館アンケート総括

アンケート全体について

受付・フロント・スタッフの対応については 4 点以上と一定の評価をいただいていると感じております。一方「教室の数」の評価が「3.46」と低く、小学生の体操・夜の大人・筋トレ教室導入希望のご意見をいただいております。改善が必要と感じております。10 月太極拳イベント、今後予定しております筋トレイベント実施をふまえ、来年度教室導入を検討いたします。今後ご利用者様のニーズにお応えできる教室導入を進め、皆様に愛され親しまれる体育館になるよう励んでまいります。

その他ご意見要望など

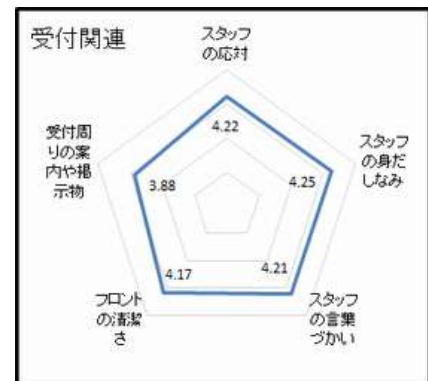
- ・トイレの洋式増設、ウォシュレットを設置等トイレ改善 他同様なご意見 5 件
- ・小学生教室の増設 他同様なご意見 3 件
- ・大人の夜の教室増設 他同様なご意見 2 件
- ・筋トレ教室導入 他同様なご意見 2 件
- ・WEB 決済導入 他同様なご意見 3 件
- ・卓球教室の卓球台の設置方法変更 他同様なご意見 2 件
- ・教室受講料を上げないでほしい
- ・土日のヨガ教室導入希望
- ・教室の情報を以前のように広報誌に文字で載せてほしい
- ・トイレのスリッパが不潔に感じる
- ・バトミントン教室の時間を長くしてほしい
- ・かんたんストレッチの時間を長くしてほしい
- ・子供のダンス教室をいれてほしい

R 6 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
4.22	4.25	4.21	4.17	3.88	20.7	4.15

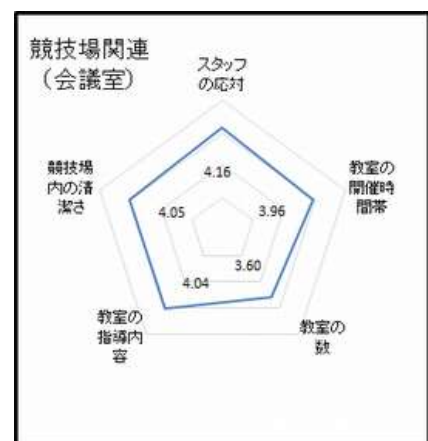
- 評価平均点が 4.15 点。スタッフに対する評価は、応対・身だしなみ・言葉使い・清潔さどれも 4.2 前後の高評価でありながら、案内や掲示物に関しましてだけが、やや見劣りする評価と非常に残念な状況ですので、ご利用の皆様に見やすい、わかりやすい表記や案内を心がけてまいります。文字の大きさや太さなどを統一することは勿論、的確な色を使い、さらに状況に応じ、可能な個所には、イラストなども入れ、より理解しやすいものを作成します。



競技場（会議室）関連について

スタッフの応対	教室の開催時間帯	教室の数	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
4.16	3.96	3.60	4.04	4.05	19.8	3.96

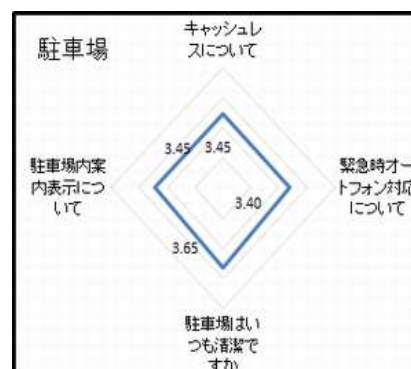
- 評価平均点 3.96 点と僅かではありますが、4 点を切りました。スタッフの応対や教室の指導、居室の環境（清潔さ）などは 4 点を超えています。教室の数や開催時間についてが、低い評価となっています。教室数については昨年より、新たな自主事業として大人の教室を 5 教室展開していますが、集客やや苦戦しており、この秋からは子供のダンス教室も新規導入しました。開催時間に関しては、時間の縛りがあることや既存の指定教室などの配置から難しい面もありますが、引続き新たな導入に取り組んでまいります。



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	緊急時スマートフォン対応について	駐車場はいつも清潔ですが	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	3.45	3.40	3.65	3.45	14.0	3.49

- 駐車場に関しましては、評価平均点 3.49 点と他と比べるとかなり低い点数であります。この駐車場は、当施設以外にも隣接している青少年交流館いぶきと豊島体育館の利用者も使用し、一般の利用も可能である為、イベント等のある時は、直ぐに満車になってしまう状況です。ただ金額の上限設定が無い、長時間駐車される方には結構な金額となる、近くその他駐車場を利用する方も多いことや知らないで利用された方は請求額に驚くことも散見いたします。また、狭いスペースの為、入り口から 1 周半回って出口へ出る為、空いているときなどはショートカットや逆走をして危険との声も多々発生しております。現システムを変えることは少々困難な状況ですが、安全に利用いただけるような注意喚起を継続してまいります。



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	13.7%	19.4%	51.1%	9.7%	6.2%

- 33%がわかりやすい、51%が普通に対し、約 15%の方は分かりにくいと回答。教室の種目が多いことや、弓道・居合道など特殊な競技もあり、利用についてのご案内も多岐にわたるためよりわかりやすい表記を心がけます。

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	48.6%	41.2%	8.8%	0.9%

- WEB 申込を導入し、半数近くまで来ましたが、まだまだ来館申込と電話が上回っている状況。単純に高齢者が多い為とのことではなく、入金 of WEB 化を一般化させることでさらなる WEB 比率の向上につながることができ、ご利用者も施設側も効率化を図ります。

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
30.5%	41.8%	24.9%	2.0%	0.8%

トイレの清潔さ

大変きれい	きれい	普通	汚い	大変汚い
30.8%	48.7%	19.8%	0.0%	0.8%

ロッカーは、72%がきれい、25%が普通ですが、約 3%が汚いと感じています。清潔さはある程度保たれていますが、40 年近い設備のままの為、シャワー内のタイルや排水、ロッカー室自体の手狭さ、棚だけの構造が多く、鍵付きのものが少ない、古い印象が否めない状況ではあります。ただ、そこまでロッカーのニーズがあるかというと、一般のスポーツクラブのように無いと思います。トイレにつきましては、リニューアル時にすべての便器を更新しているので、館が古い為に心配しておられるお客様も、安心してご利用いただけていると感じています。逆に、トイレの前室にある 4 人利用可能な流しは老朽による見栄えの悪さもでていますので、順次補修する予定です。

武道館ひびきアンケート総括

アンケート全体について

今年は、300 人を超え、昨年より多くの方に協力いただきました。大切なご意見ですので、全てに回答し掲示するとともに、対応可能なことは、順次取り組んでまいります。（不可能な場合は理由等を合わせて記載いたします。）

その他ご意見要望など

- ・駐車場：逆走が多い、値段が高い、無料化、上限設定望む等、同様の意見他 5 件
- ・駐輪場：置き場所少ない、狭い、整理してほしい、バイク置き場も設置を等、同様の意見他 3 件
- ・更衣室：女子が狭すぎ。男子と月毎に交換を。袴が畳みにくく毎回外に出るのは不便。シャワー温度変更不可。
- ・弓道場：前の壊れた床板・小上がりの畳、修理望む。射場にも冷房を 他 2 件
- ・教室：弓道の募集少ない、増員を望む。他 3 件
- ・システム：個人利用料金 1 時間半 1 5 0 円作って欲しい。卓球台予約制度導入望む。
教室内期間が長い（夏休み等）
- ・マナー：個人利用をグループで利用して困る。（弓道）教室終了前に、教室以外の方が控え室や道具置き場に入場されると気が散るので辞めて欲しい。
- ・お褒め：いつも笑顔で対応して頂いてうれしいです。ありがとうございます。
今後とも元気に利用させていただきます。・続けてきて頭痛肩こりが良くなってきた。
金曜日の親子利用大変満足しています。季節の掲示物を子供が楽しみにしています。

R 6 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	受付周りの案内や掲示物	評価合計点	評価平均点
4.49	4.55	4.53	4.52	4.40	22.5	4.50

- 評価平均点が 4.50 点となりました、全てに項目について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。

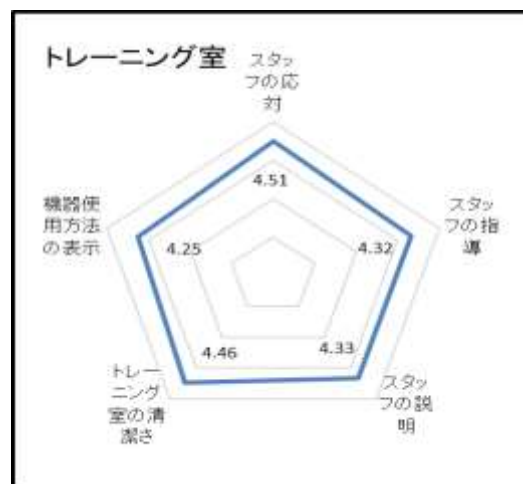
結果をふまえ掲示物に関しましてはご利用者様が見やすい場所・見やすいフォント・見やすい大きさ等を考慮して制作し案内するように努めます。



トレーニング室関連について

スタッフの対応	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
4.51	4.32	4.33	4.46	4.25	21.9	4.37

- 評価平均点が 4.37 点となりました。特にスタッフの対応を評価いただきました。スタッフの指導・説明・清潔さ等については高評価を頂きましたが、機器使用方法の表示掲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。新しいご利用者様にもわかりやすい表示についての工夫と更にわかりやすい説明に努めてまいります。



①トレーニング室を知った理由	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	SNS	その他
高川スポーツルーム	49.4%	8.0%	18.4%	6.9%	2.3%	8.0%	0.0%	6.9%

②トレーニング室利用回数	ほぼ毎日	週に2回以上	週に1回程度	2週間に1回程度	1ヶ月に1回程度	2ヶ月に1回程度	ほとんど利用しない	初めて利用した
高川スポーツルーム	7.2%	36.1%	41.0%	6.0%	2.4%	0.0%	7.2%	0.0%

③トレーニング室利用目的	健康維持	ダイエット	ボディメイク	競技力向上	ストレス解消	その他
高川スポーツルーム	74.7%	3.6%	4.8%	1.2%	10.8%	7.2%

④設置機器について	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
高川スポーツルーム	24.7%	47.1%	24.7%	3.5%	0.0%

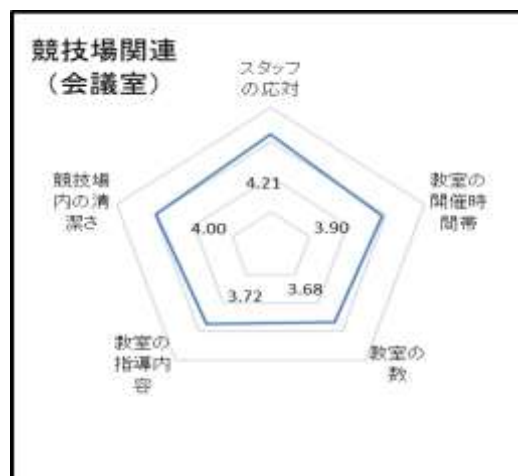
⑤設置機器の台数について	大変多い	多い	普通	少ない	大変少ない
高川スポーツルーム	13.3%	24.1%	49.4%	12.0%	1.2%

⑥一番良く利用される機器	ランニングマシン	エアロバイク	クライマー	筋トレ用マシン	フリーウェイト	その他
高川スポーツルーム	37.8%	18.3%	1.2%	13.2%	2.4%	8.5%

競技場（会議室）関連について

スタッフの対応	教室の開催時間帯	教室の数	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	19.5	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。引き続き競技場（多目的室）の清掃等、美化活動にもう少し注力し、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
53.0%	40.0%	7.0%	0.0%	0.0%

- 更衣室・ロッカーの清潔さの評価といたしまして 93.0%の方が、きれいであると回答いただきました。
1 時間に 1 回の巡回を実施しておりますが、引き続きご利用者様に気持ち良く・快適に更衣室をご利用いただけるように、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
51.9%	38.0%	10.2%	0.0%	0.0%

- 約 90%の方に「大変きれい・きれい」と評価いただきました。
更衣室同様、引き続きご利用者様に気持ち良く・快適に更衣室をご利用いただけるように、清潔なトイレを維持してまいります。

ホームページ・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	11.8%	23.5%	54.4%	10.3%	0.0%

- ホームページの見やすさについては「わかりにくい」とお答えいただいた方が前年から増えております。
ホームページを見ていただいている方が増えたことよりの評価であると思いますので、わかりやすい内容の掲載を工夫してまいります。

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	50.8%	35.6%	13.6%	0.0%

- 高川スポーツルームでは、教室は開催していないため、庄内体育館利用者の方のご意見と思われます。
WEB 申込＞ 来場申込・電話申込となり、若干ではありますが WEB 申込が良いとお答えいただいた方が多い結果となり、WEB 申込が浸透してきた結果だと思えます。

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」のスタッフ対応については昨年から、0.03～0.1 ポイントと僅かながら評価は落ちておりますが、高く評価いただきました。これらは、日頃から取り組みの結果であり、今後も引き続き評価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

- ・静かで良い/トレーニング室利用料が市営の割に、100 円～200 円高い。
- ・混み具合がわかればありがたい→（混雑状況を掲示しておりますが、掲示場所を変更いたします）
- ・扇風機を増やしてほしい/扇風機はいらない（サーキュレーターが良い）/定期券を作してほしい
- ・クライマーを設置してほしい/スタッフは目配りが少ない/ウォーカーを増やしてほしい
- ・設備の更新をしてほしい/土日祝に市の運営するスポーツ教室はあったら良い/有線の J ポップでは力が入らない
- ・マシンを独占する人がいる