

# 平成27年度 顧客満足度調査

朝霞市健康増進センター  
わくわくどーむ

株式会社 明治スポーツプラザ



# I. 調査の概要

## 1. 調査の目的

本調査は、利用者サービスの向上をめざし、利用者の施設及び施設サービスに対する意識や感想等を調査するものである。

また、指定管理者である当法人が、適切な管理が実行されているかどうかについて、顧客の視点で公平な判断をするという目的も含まれている。

本調査の結果をもとに、課題の解決を実施し、さらに良好な管理体制にあたるための基礎資料に資するものとする。

## 2. 調査の方法及び期間

方法： 施設での配布、回収

期間： 平成27年 11月

## 3. 調査対象者、回収率

朝霞市健康増進センターわくわくどーむ 施設利用者 合計回収数 247

【回収 内訳】

	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答	合計
男性	0	6	9	25	9	12	18	10	2	27	118
女性	0	0	6	16	20	14	23	19	0	27	125
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
合計	0	6	15	41	29	26	41	29	2	58	247

## II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

朝霞市健康増進センター わくわくどーむ

～アンケート調査にご協力ください～

### 施設利用者アンケート調査票

当施設をいつもご利用いただき、まことにありがとうございます。  
 利用者の皆さんの視点による「使いやすさ」「サービスの質」、ご要望・ご提案等についてお聞き、よりよい施設運営を目指してまいりたいと考えております。  
 つきましては、お忙しい中、大変恐縮ですが、アンケート調査にご協力くださいますようお願いいたします。

■それぞれの該当するところ1ヶ所に○印を記入してください。（複数回答可以外）

#### 1. あなたのことについてお聞かせください。

1. 性別・年代	1. 男性      2. 女性	歳代
2. 職業	1. 会社員 2. 自営業 3. 公務員 4. 主婦 5. 学生 6. その他	
3. お住まいの地域	1. 市区内 → ( 地区名 )      2. 市区外 → ( 市・区 )	
4. 主な来館手段	1. 徒歩 2. 自転車 3. バイク 4. 自動車 5. バス 6. 電車 7. その他 (      )	
5. 所要時間	1. 10分以内 2. 10～30分 3. 30分～1時間 4. 1時間以上	
6. 利用頻度	1. ほぼ毎日 2. 週に2～3回 3. 週1回程度 4. 月1～3回 5. 2～3か月に1回 6. 年1～2回 7. その他	
7. 主な利用曜日	1. 平日 (祝日を除く) 2. 土曜日 (祝日を除く) 3. 日曜日、祝日	
8. 主な利用時間帯	1. 9:00～13:00 2. 13:00～17:00 3. 17:00以降	
9. 主な利用施設 (複数回答可)	1. 体育館 2. トレーニング室 3. プール 4. 武道場 5. 研修室・会議室 6. 風呂 7. その他 (      )	
10. 主な利用内容	1. 個人利用 (開放)      2. 団体 (予約) 利用 3. 講習会・教室などへの参加 4. その他 (      )	
11. 運動する目的	1. ストレス解消 2. 健康体力維持 3. 親睦・交流 4. 技術習得 5. ダイエット 6. その他 (      )	

#### 2. 施設について感じることをお聞かせください。

12. 9.で回答の主な利用施設での過ごしやすさ

1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

13. 備え付けの器具備品の快適さ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

( 理由 )

14. 各設備の快適さ

- ① トイレ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満  
 ② 更衣室・風呂・シャワー室・ロッカー室等 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満  
 ③ 飲食コーナー・自動販売機等 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満  
 ④ 休憩コーナー 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

( 設備番号      理由 )

15. 駐車場・駐輪場 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

( 理由 )

16. バリアフリー対応 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

( 理由 )

17. 清掃状態 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

【裏面】

3. 施設の運営・サービスについてお聞かせください。

18. 利用時間枠の適切さ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満  
(理由 )
19. 利用手続きの容易さ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満  
(理由 )
20. 職員・指導員の挨拶 1. 必ず挨拶がある 2. よく挨拶がある 3. ときどき挨拶がある 4. 全くない  
(理由 )
21. 職員・指導員の対応 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満  
(理由 )
22. 施設主体の講習会・教室等について(種類・内容・時間等)  
(理由 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満 )
23. 利用料金(他の同等施設と比較して) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
24. 下記の各項目について、改善してほしいことがあれば、○をつけ、具体的におかきください。  
1. 利用可能時間の変更 (平日 時～時まで 土日・祝日 時～時まで )  
2. 用具・器具の充実 (充実してほしい用具・器具 )  
3. 教室(講座)やイベントの充実 (具体的に )  
4. 利用可能な競技種目の拡大 (利用したい種目 )
25. 今年の4月から8月の利用についてお尋ねします。それ以前に比べて利用回数は増加しましたか。  
1. はい  
2. いいえ →理由: ①再開しているのを知らなかった ②混雑を避けたかった  
③他の施設・サービスを利用していた ④その他( )
26. 施設からのお知らせや情報を主に何から得ていますか?。(複数回答可)  
1. 館内掲示・ちらし 2. 行政広報誌 3. ホームページ 4. 町内会掲示・回覧 5. SNS 6. その他( )
27. 施設からのお知らせや情報について発信してほしいSNSに○をつけてください。(複数回答可)  
1. フェイスブック 2. ツイッター 3. ライン 4. ブログ 5. YOUTUBE 6. その他( )
28. 当施設をまた利用したいと思いますか 1. そう思う 2. どちらともいえない 3. そう思わない
29. 当施設を利用されて、施設面及びサービス面における総合的な満足度を%で教えてください  
(総合満足度 %)

4. その他、お気づきのことがありましたら、自由にお書きください。

以上でアンケートは終了です。ご回答ありがとうございました。このアンケートデータはアンケート集計のみに利用いたします。

抽選で10名様に粗品を差し上げます。  
お差し支えなければ粗品送付先のご住所・  
氏名をご記入ください。

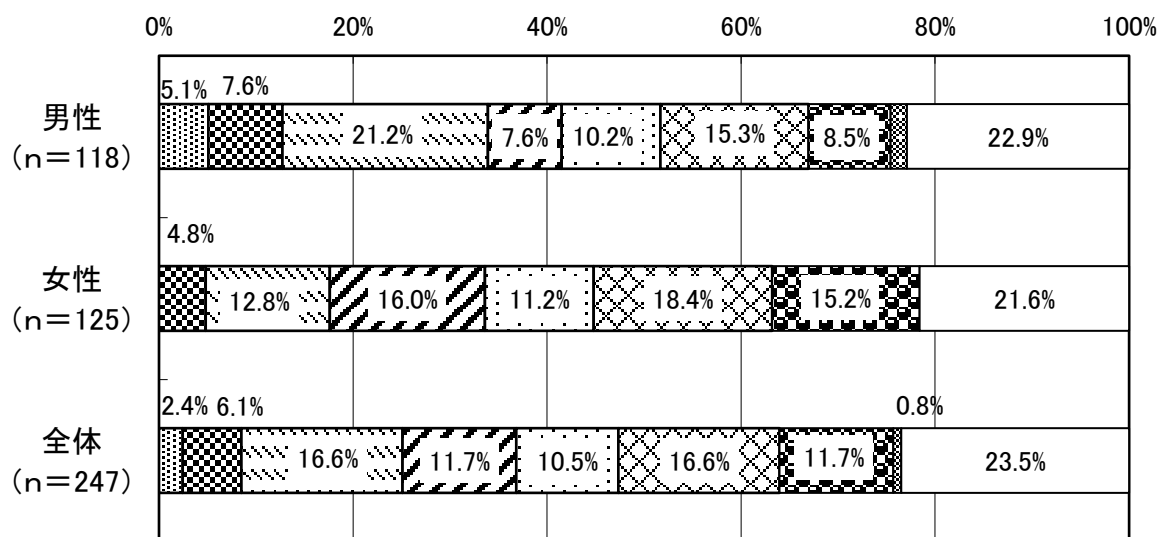
住所  
電話 ( ) - -  
氏名

個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先：㈱ワーキンググループ  
㈱明治スポーツプラザ 個人情報管理責任者 取締役 岡村 浩 問合せ窓口：03-3523-1200

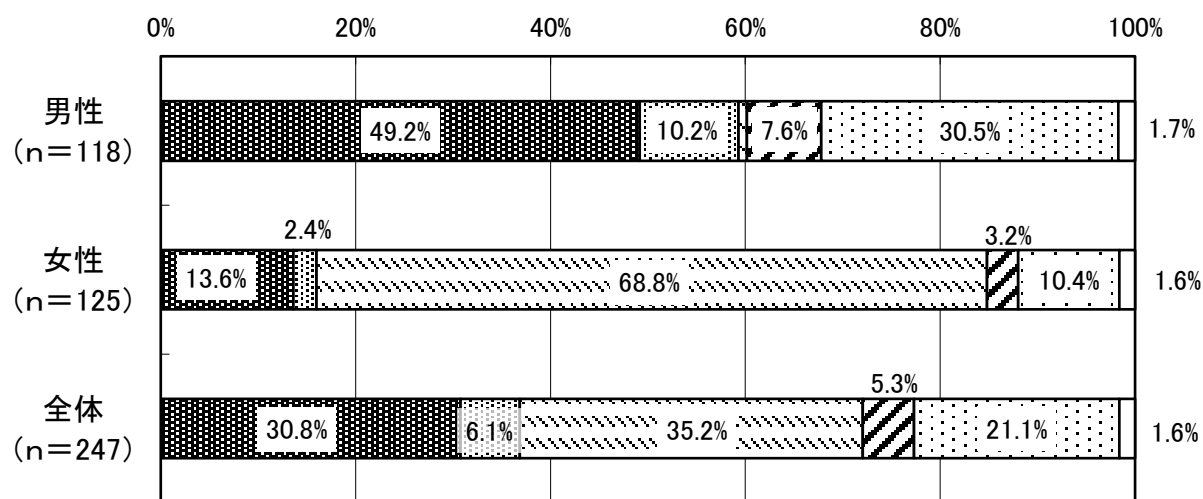
### Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

#### ● 回答者について

##### 1. 性別・年齢

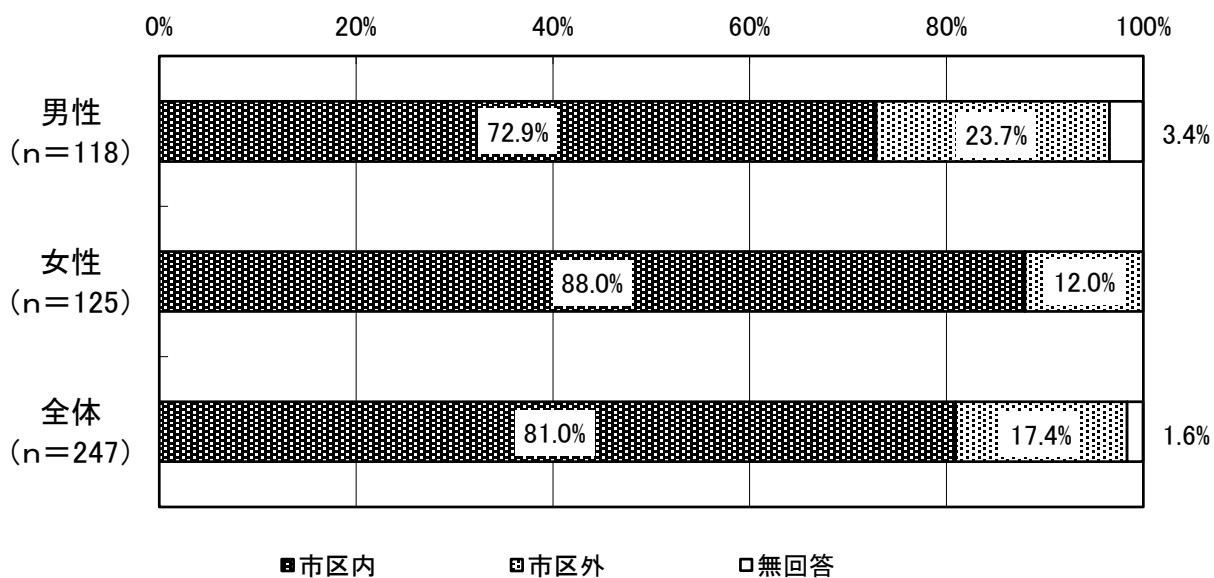


■10歳未満 ■10代 ■20代 ■30代 ■40代 ■50代 ■60代 ■70代 ■80代以上 □無回答

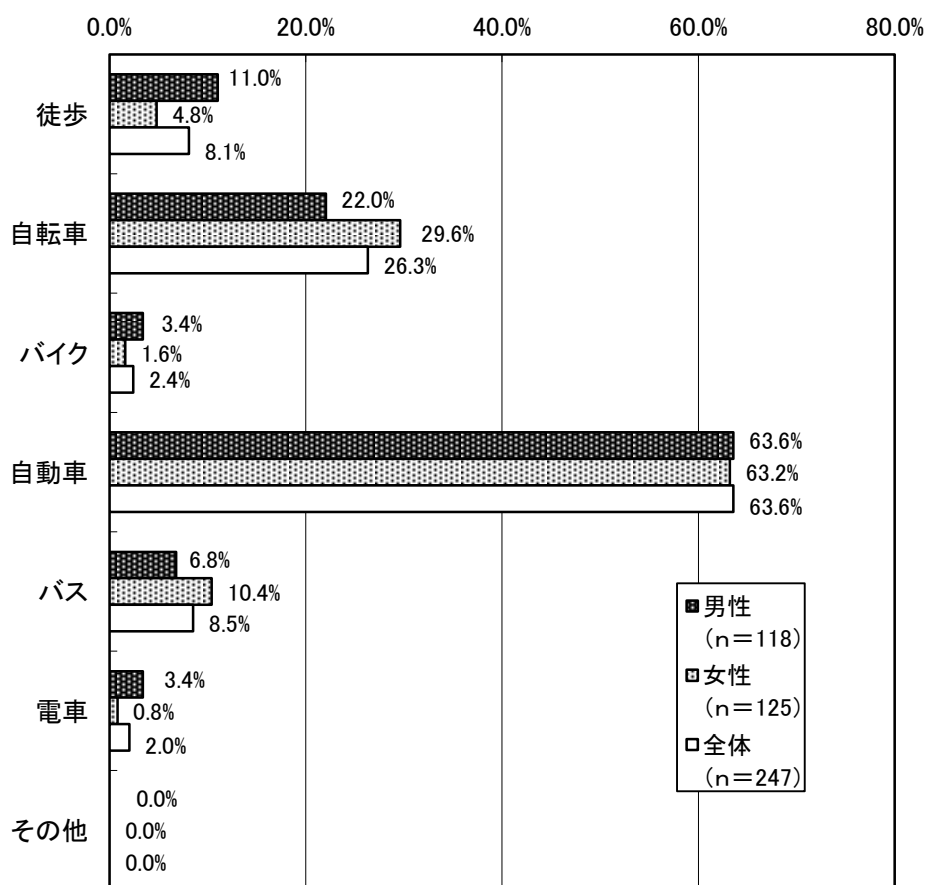


■会社員 ■自営業 ■公務員 ■主婦 □学生 □その他 □無回答

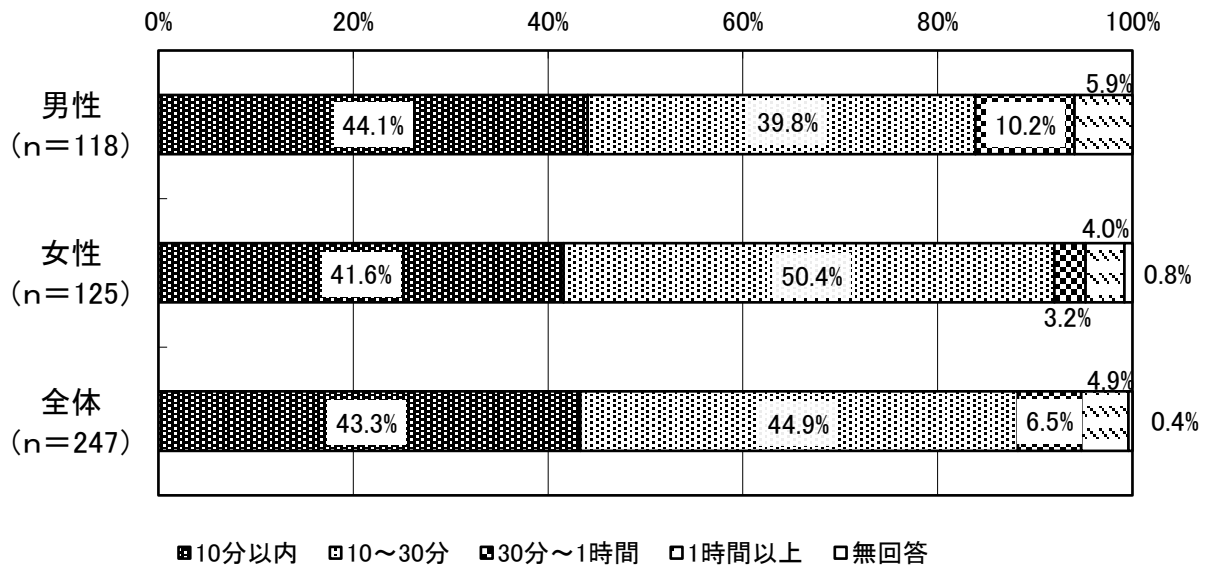
### 3. 地域



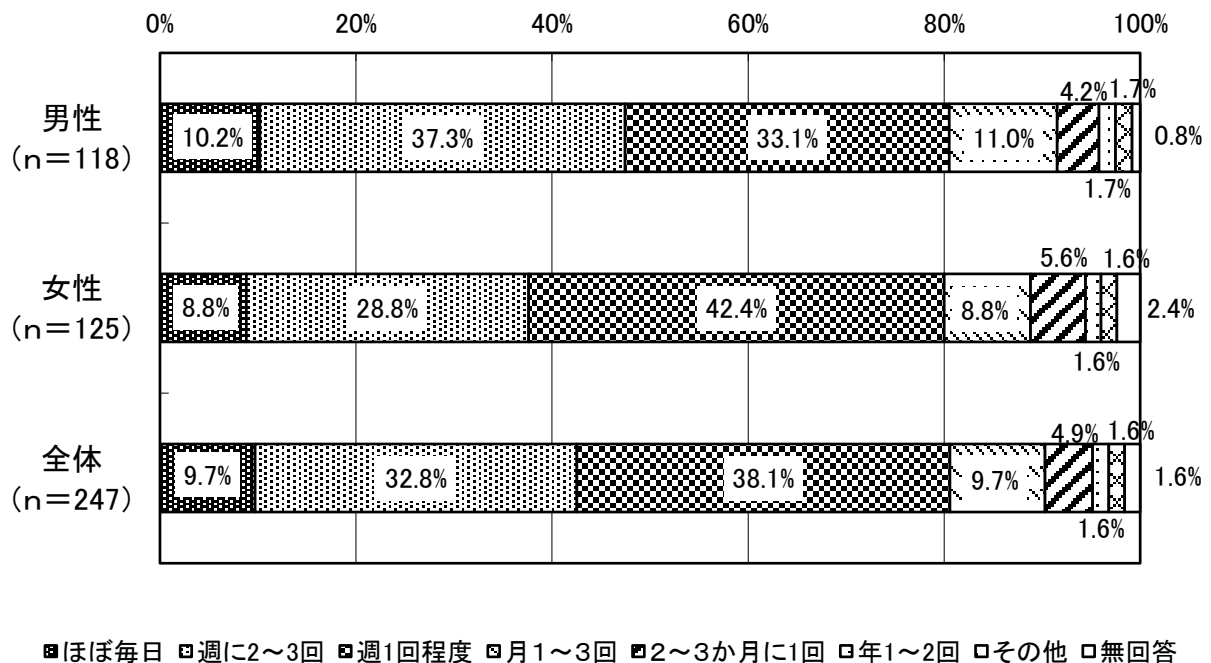
### 4. 来館手段



## 5. 所用時間

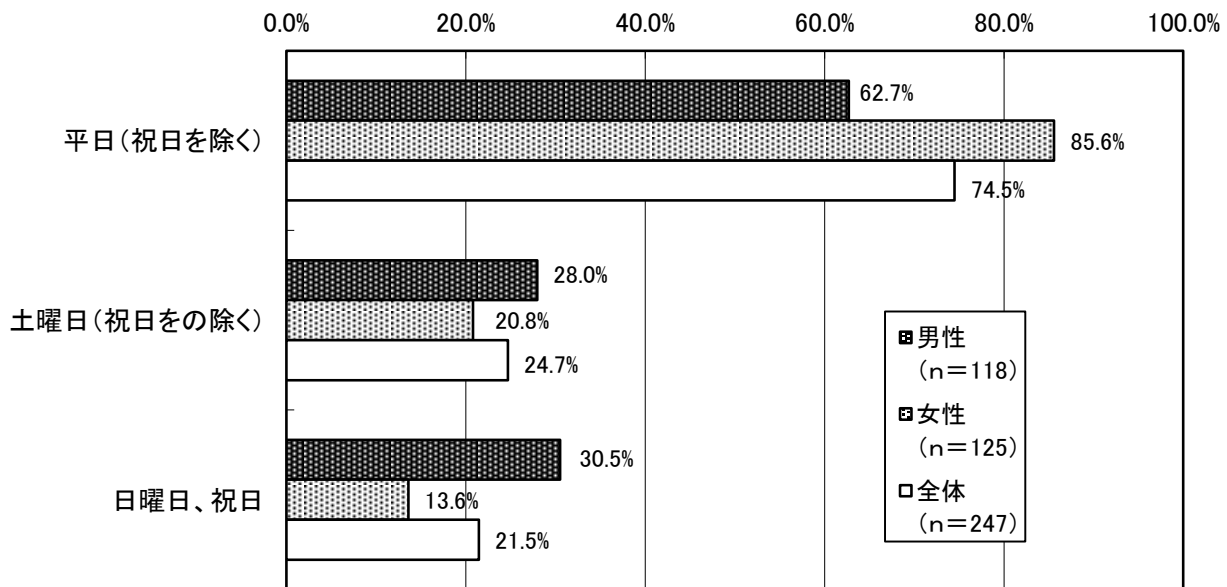


## 6. 利用頻度

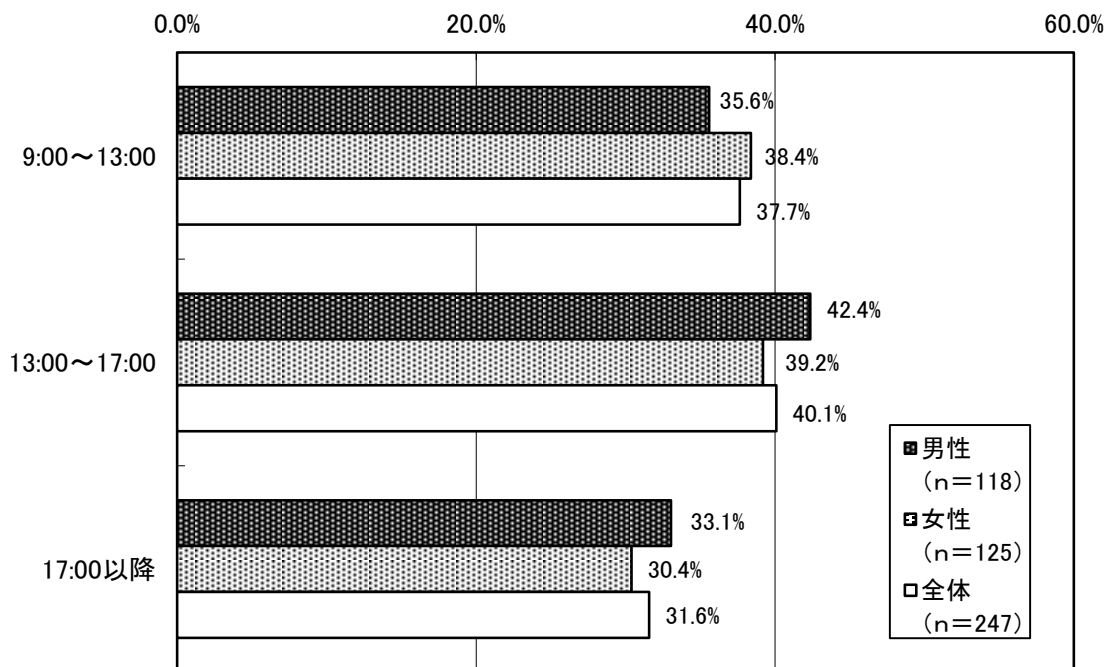




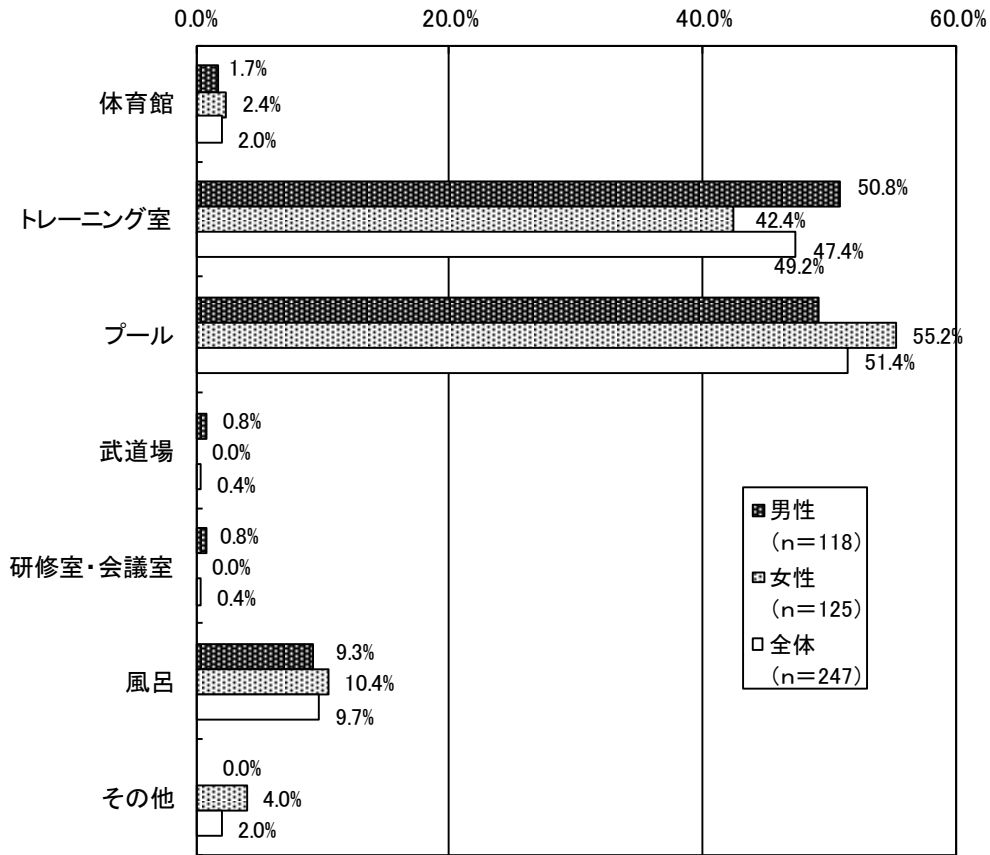
## 7. 主な利用曜日



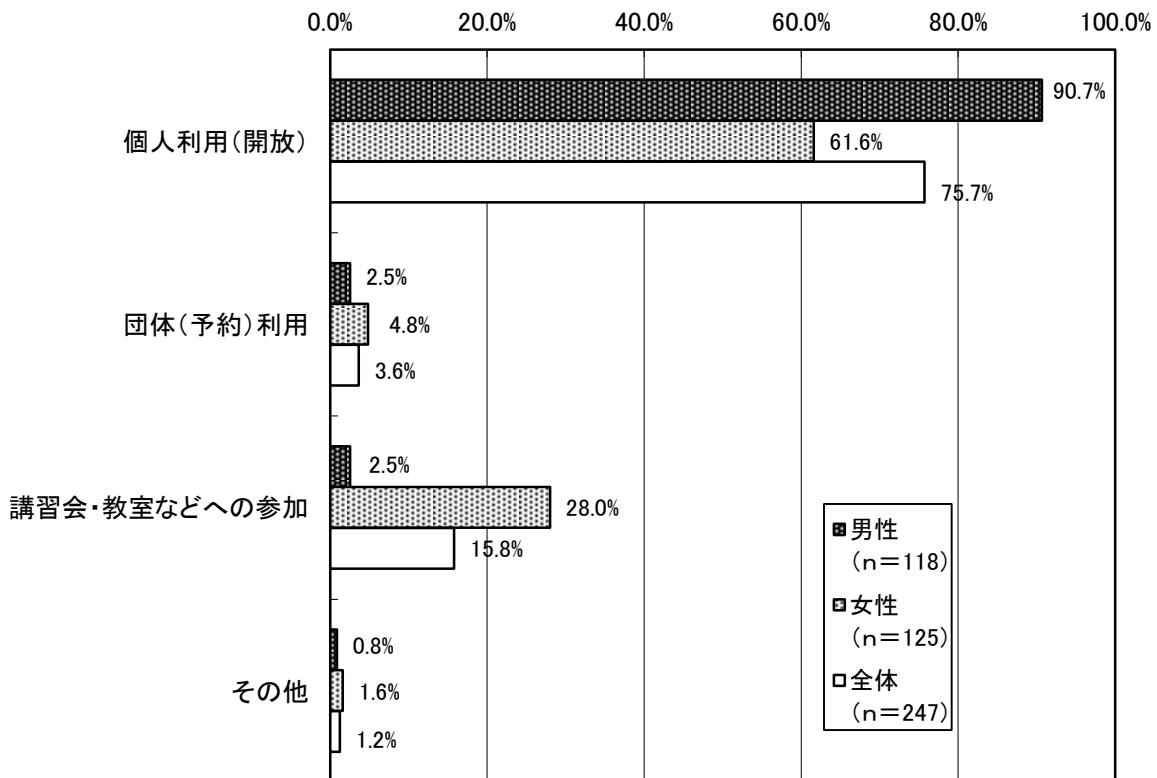
## 8. 主な利用時間帯



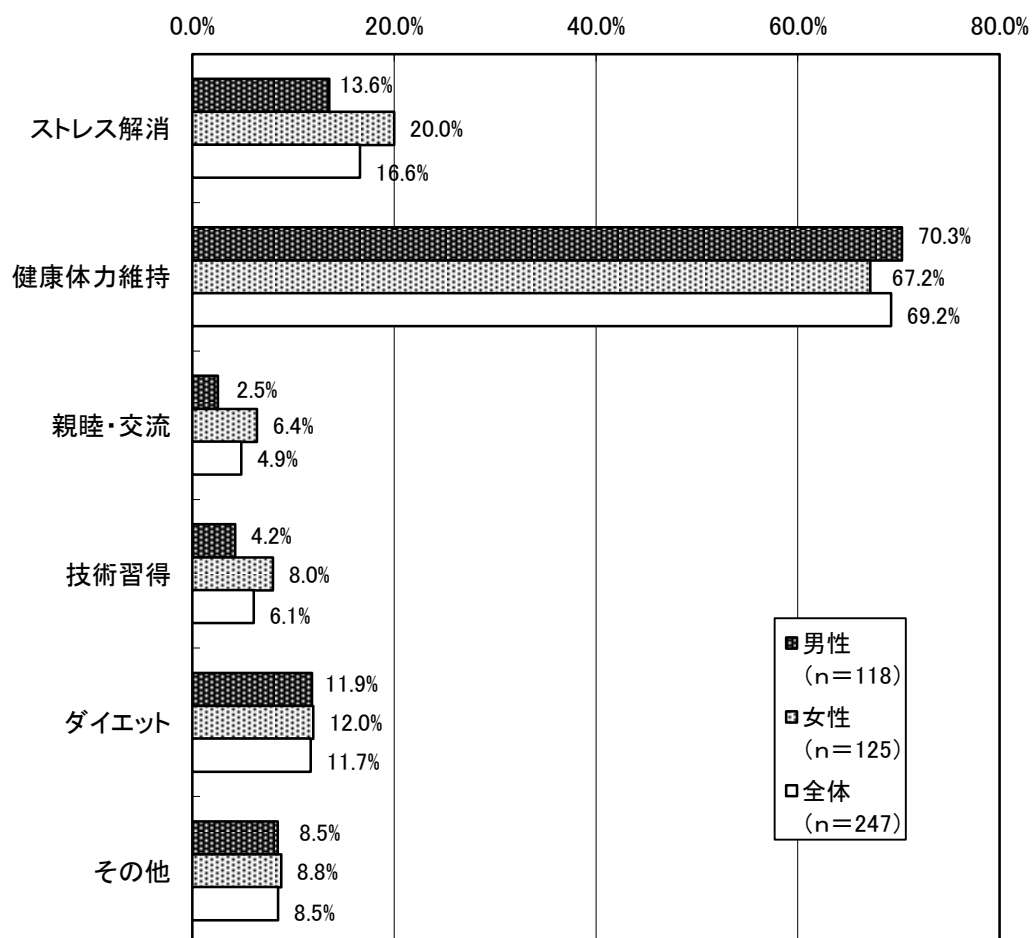
## 9. 主な利用施設



## 10. 主な利用内容

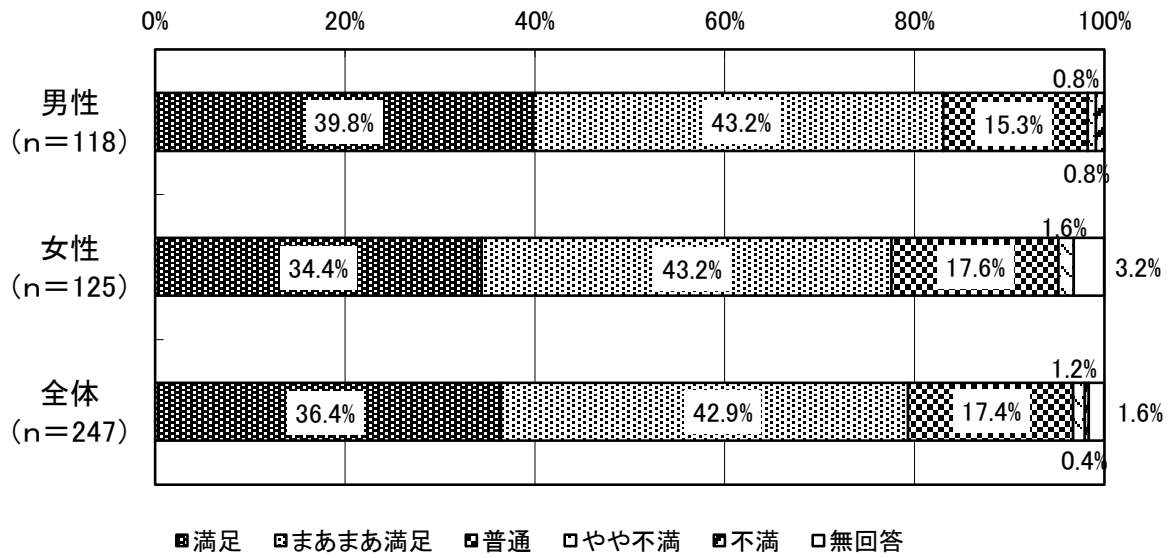


## 1.1. 運動する目的

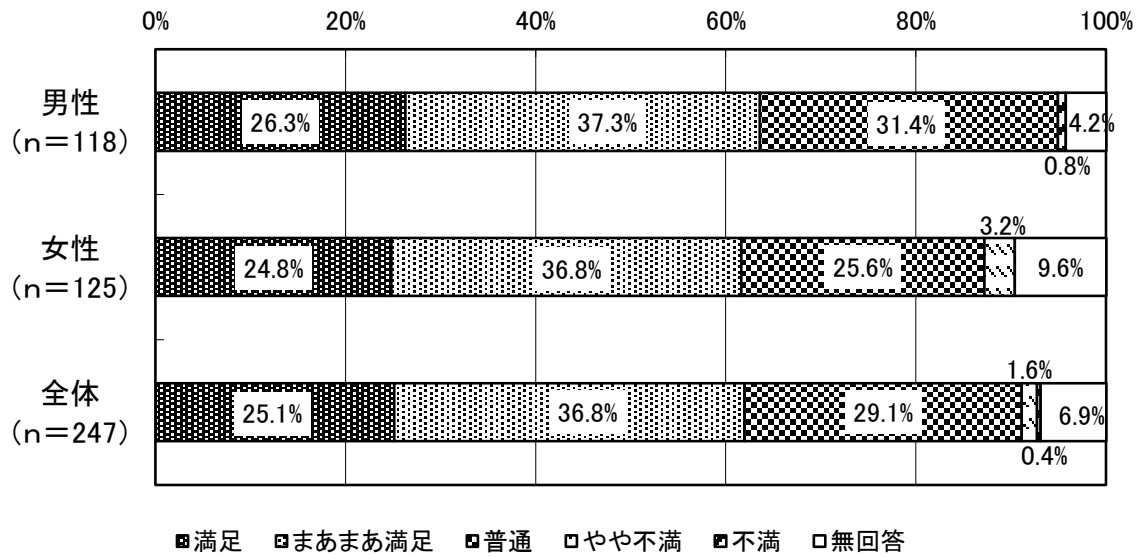


● 施設について

1 2. 主な利用施設での過ごしやすさ

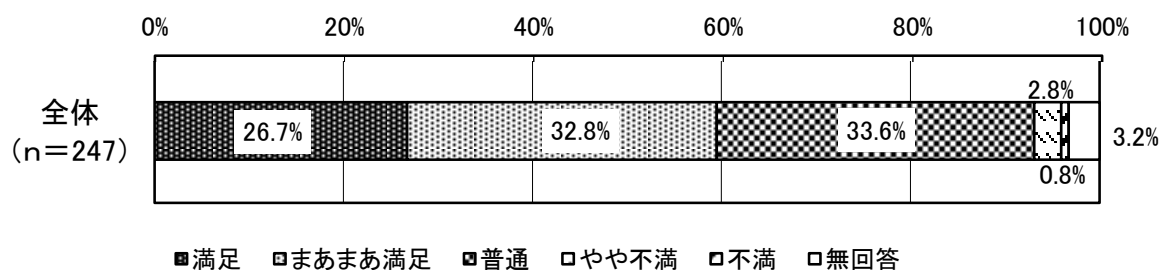


1 3. 備え付けの器具備品の快適さ

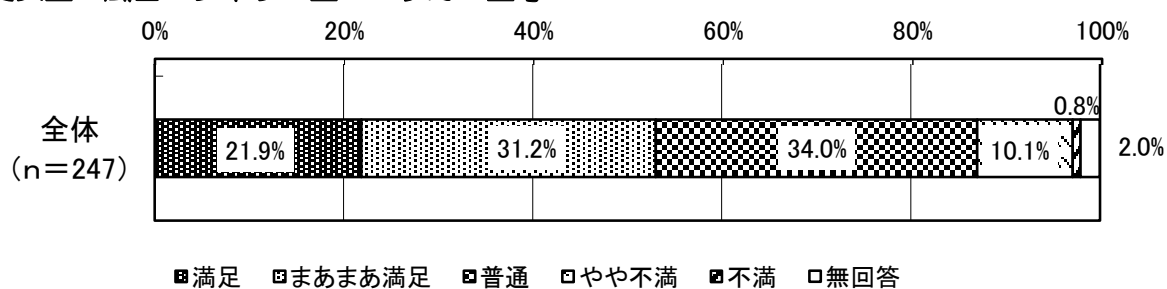


## 14. 各施設の快適さ

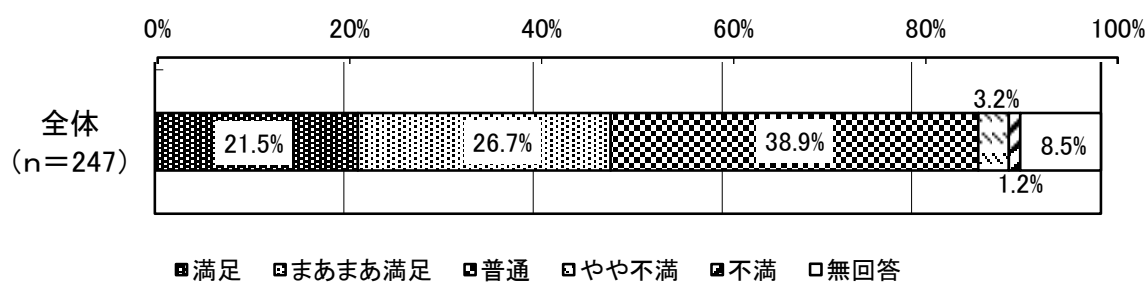
### ①トイレ



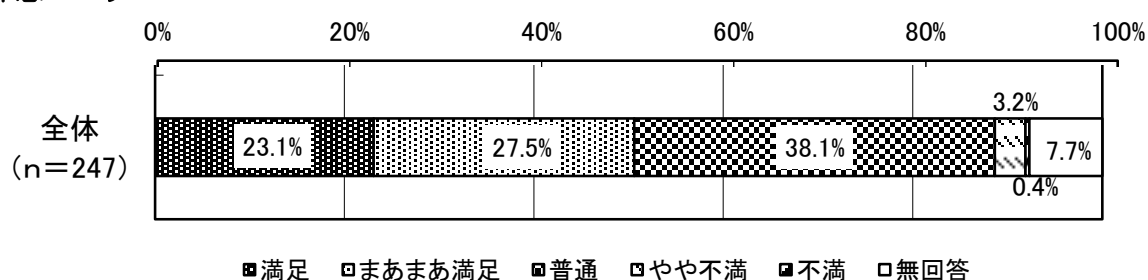
### ②更衣室・風呂・シャワー室・ロッカー室等



### ③飲食コーナー・自動販売機等



### ④休憩コーナー



#### 14. 各施設の快適さ（理由）

##### ○トイレ 3意見

プールと同じ1階にあったら便利だと思います  
暗い、狭い、におい  
ウォシュレットがベスト

##### ○更衣室・風呂・シャワー室・ロッカー室 8意見

シャワー室がもっときれいだといいと思います  
ちょっと狭い  
シャワー室がもっときれいだといいと思います。あるのが便利で良いです。コーキングの修理がされるとより良いです。  
ロッカートラブル  
壁がこわれている、水漏れ心配  
暗い、狭い、におい  
プール脱衣所が寒い

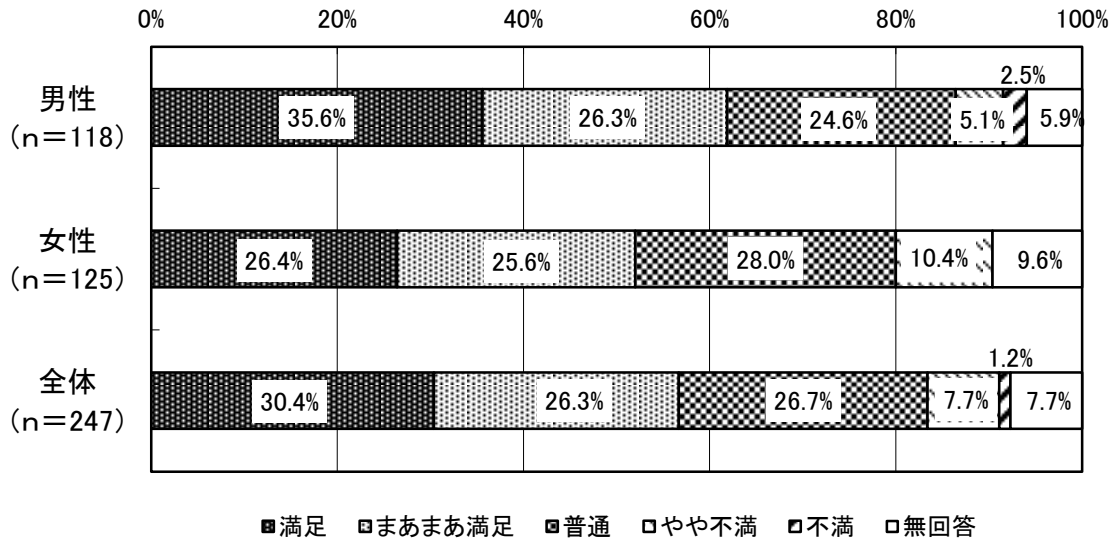
##### ○飲食コーナー・自動販売機等 4意見

運動施設なのにスポーツ飲料がない（少ない）  
平日が充実していない  
自販機（飲料）メーカーが変わり、およそスポーツ向きでない品ばかりになった

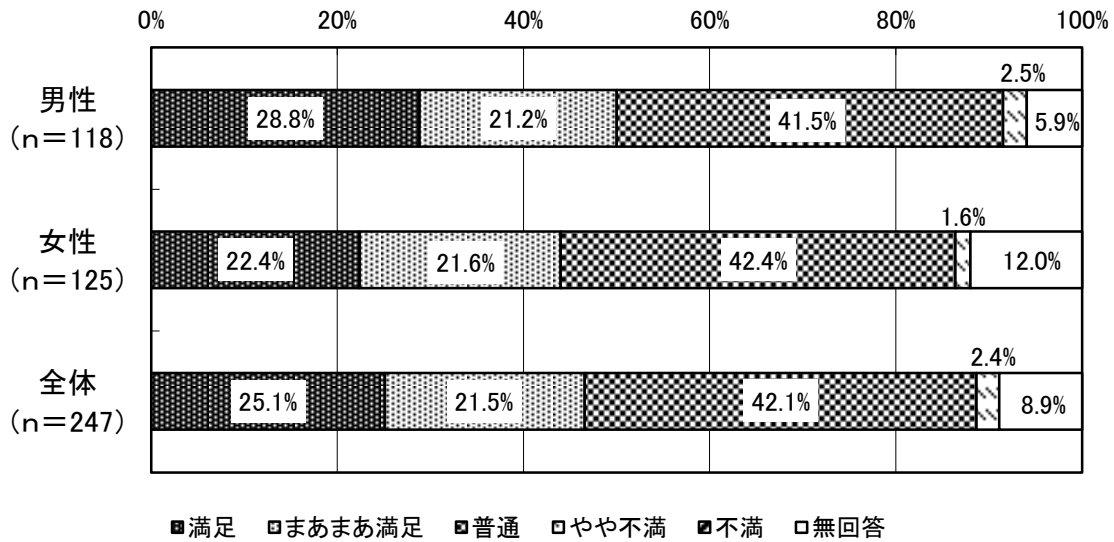
##### ○休憩コーナー 5意見

いつも利用しますが特に不満はないです  
シャワーが気温に対応していない。温度。更衣室。寒い日に冷風がエアコンから出てくる  
アスファルトにしてほしい  
関係ない人の休憩所になっていて、音楽を流したり物を広げている  
平日が充実していない

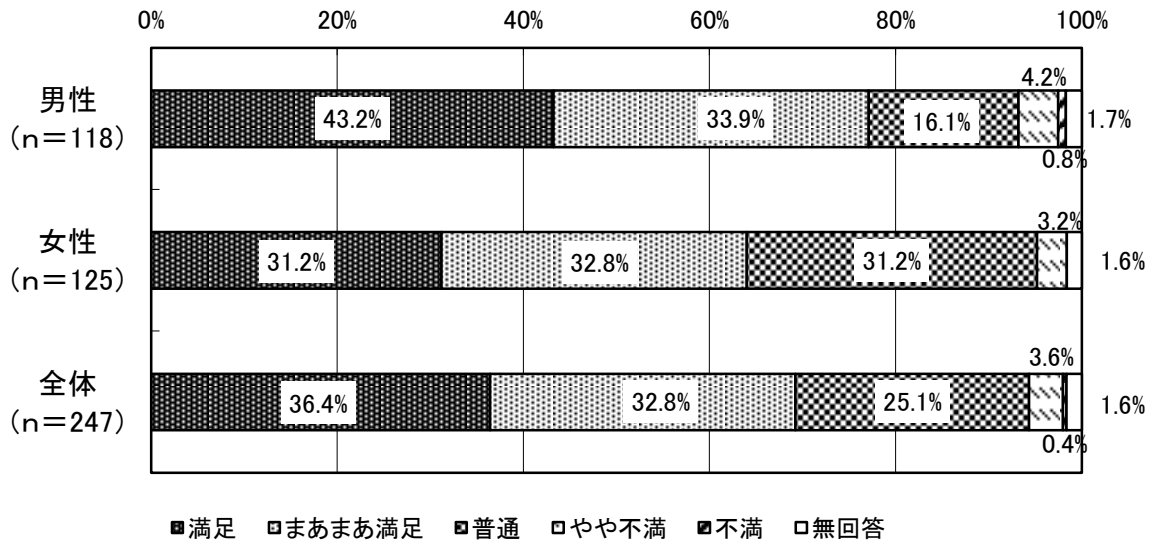
15. 駐車場・駐輪場



16. バリアフリー対応

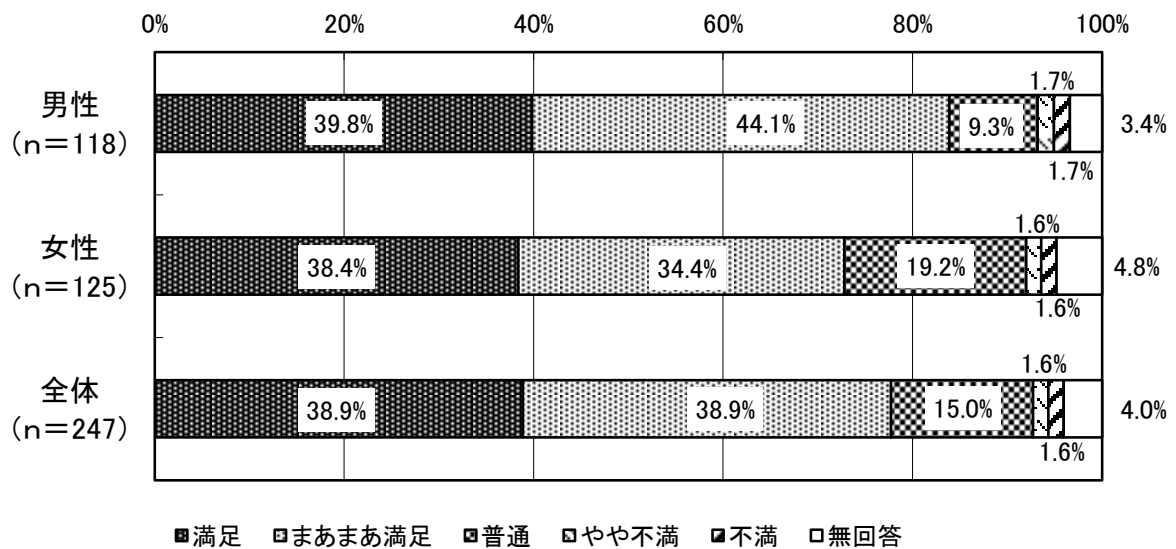


## 17. 清掃状況



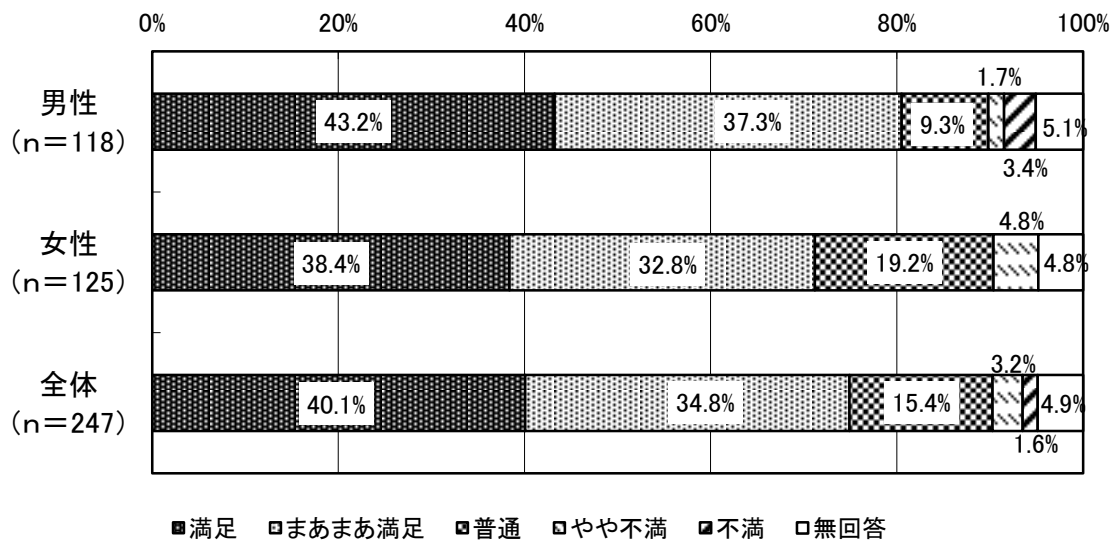
## ● 運営・サービスについて

## 18. 利用時間枠の適切さ

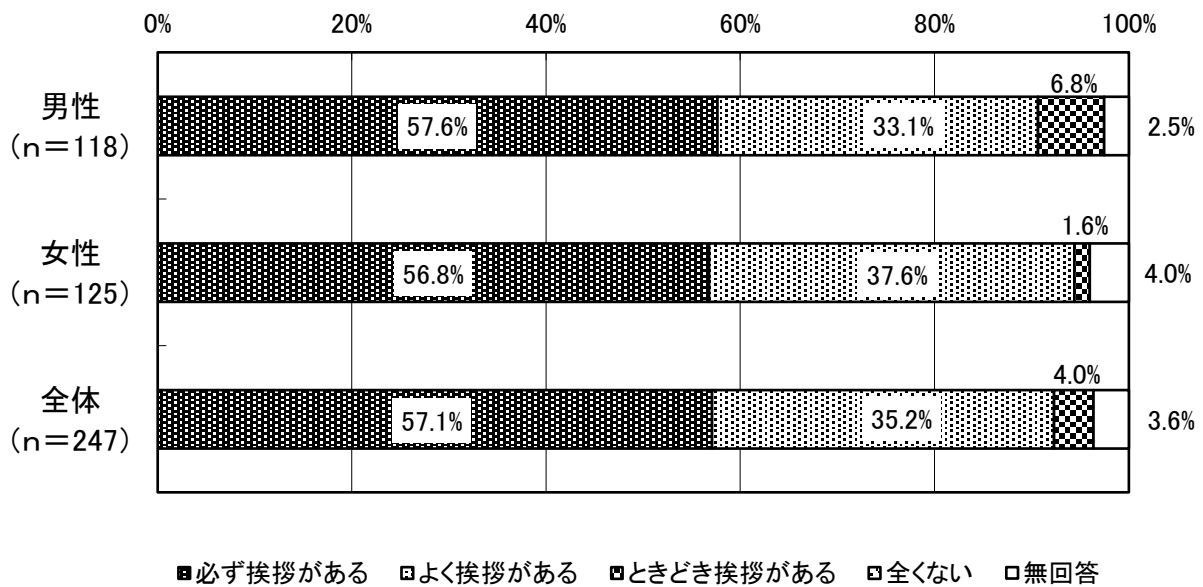




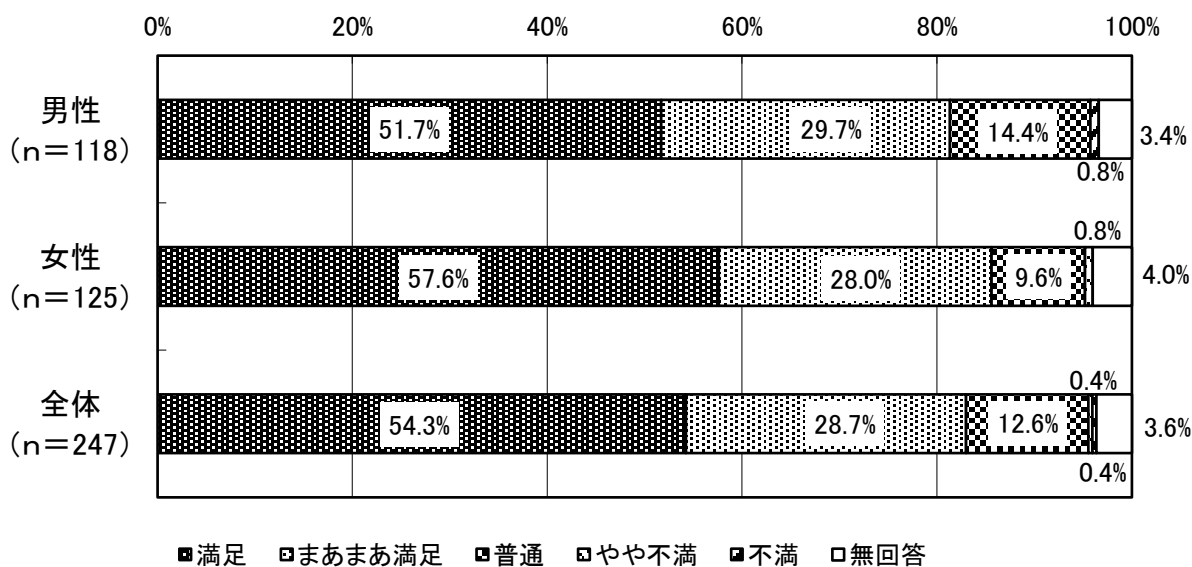
## 19. 利用手続きの容易さ



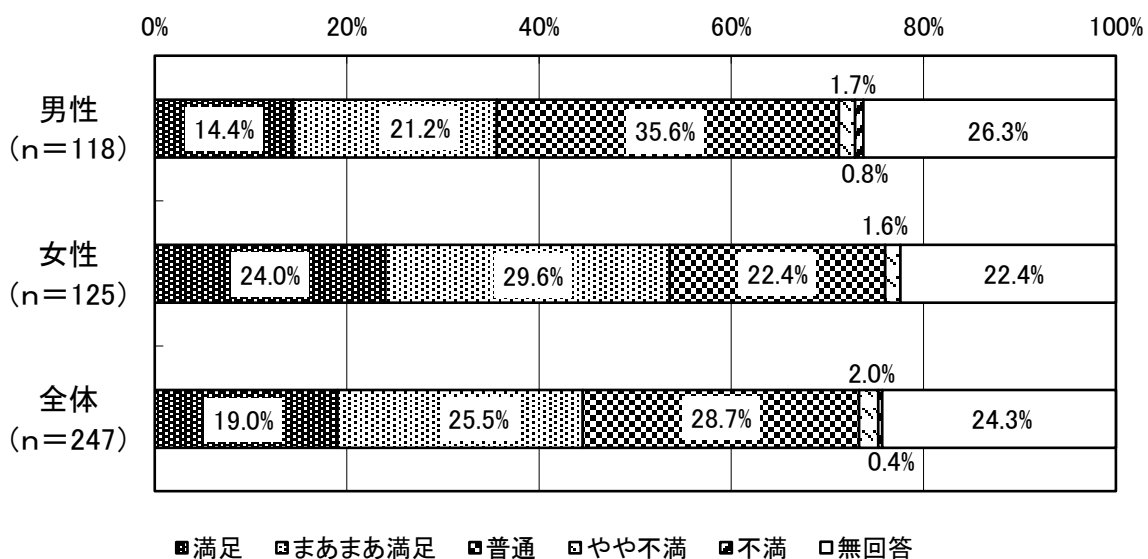
## 20. 職員・指導員の挨拶



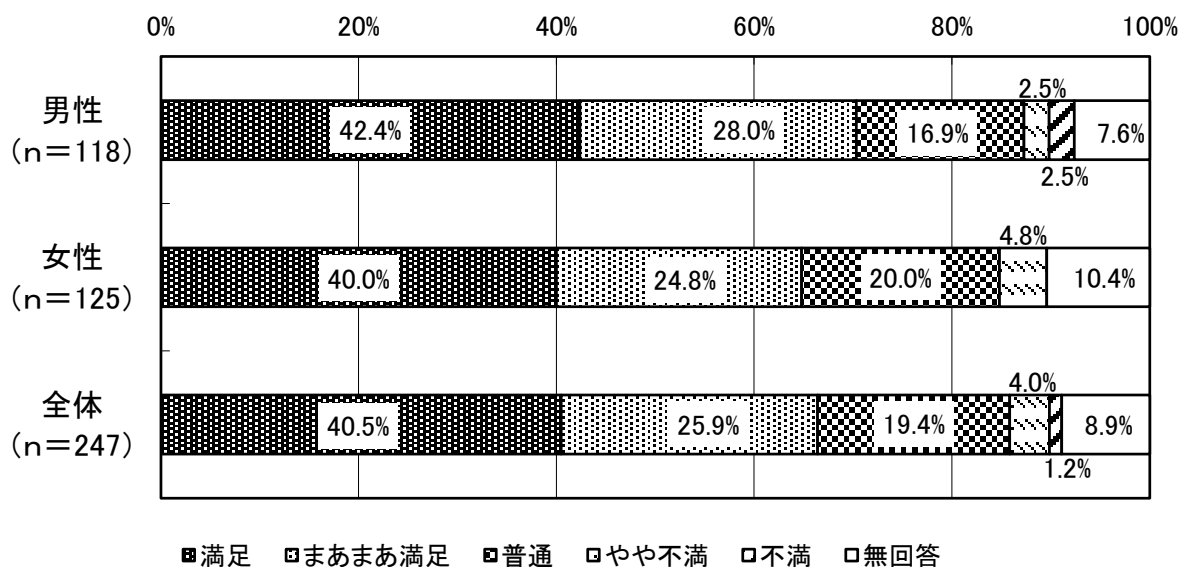
## 21. 職員・指導員の対応



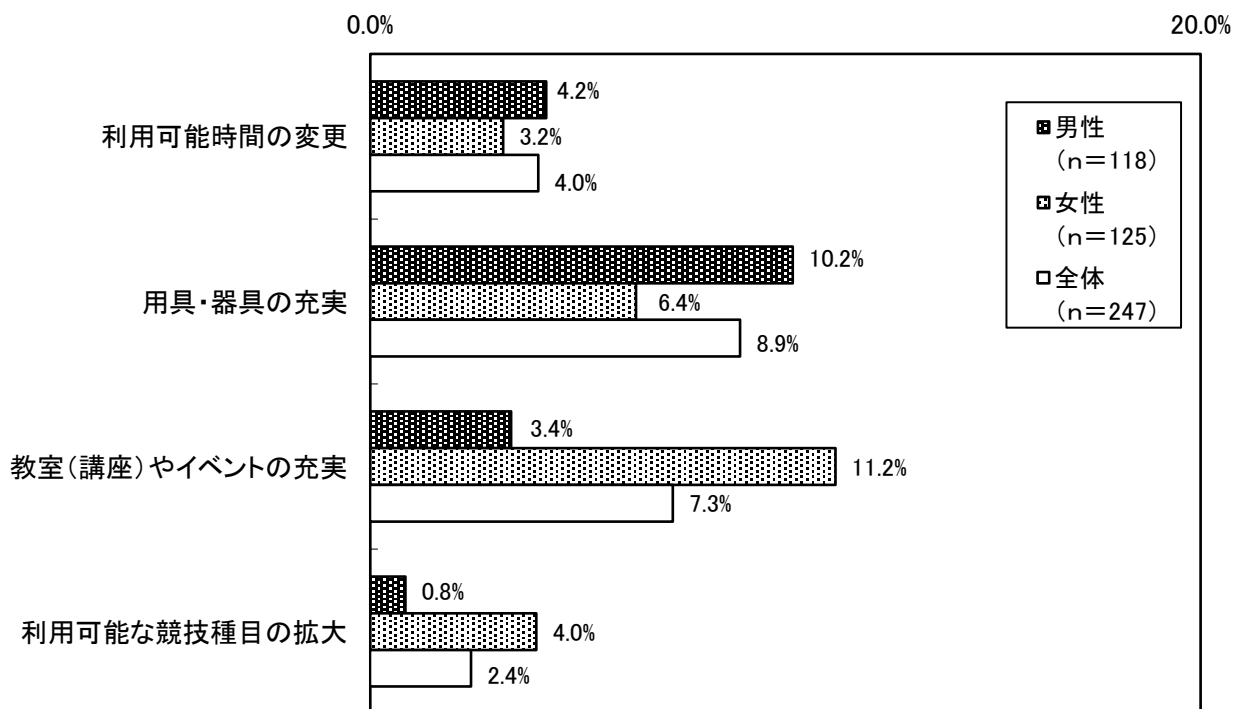
## 22. 施設主体の講習会・教室等について（種類・内容・時間等）



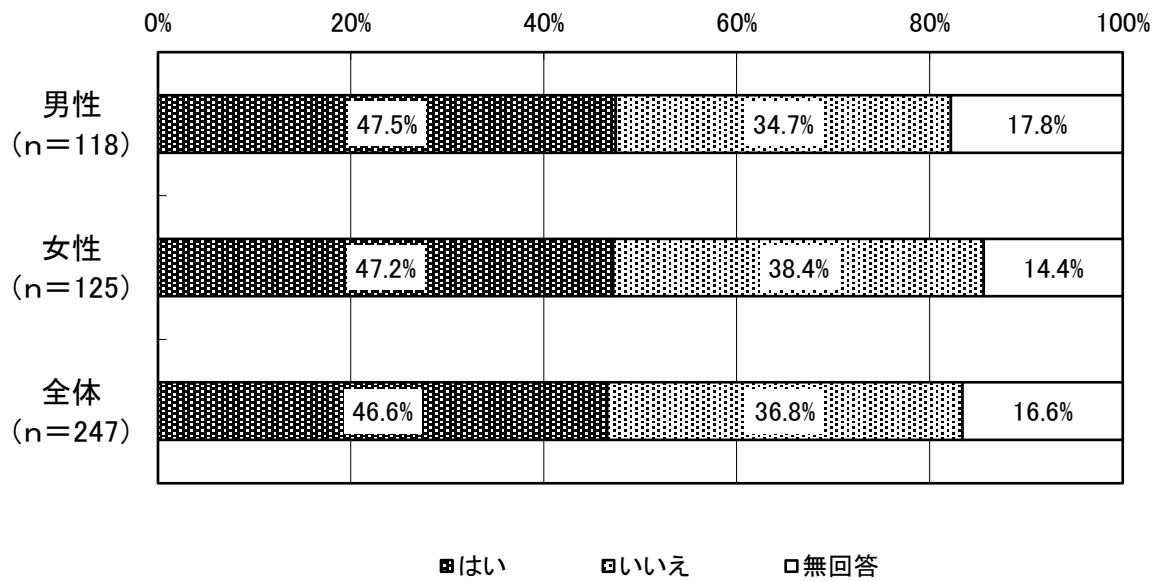
### 23. 利用料金（他者の同等施設と比較して）



### 24. 改善してほしいこと



## 2.4. 改善してほしいこと（具体的内容）



### ○利用可能時間の変更

- 平日、土日祝日23時まで
- 平日、土日23時まで
- 平日9時～12時まで ×3
- 平日8時～12時
- 平日22時まで
- 平日23時まで
- 土日12～15時
- 平日6時から9時まで

## ○用具・器具の充実

順番待ちがあるので、複数ほしい  
胸を鍛える  
器具の故障が多い  
チューブやバランスボール  
全体の台数増  
ベルトバイブレーター、マルチプレス不足  
ランニングマシン ×2  
背筋トレーニング器具  
プール時、ビート板だけでなく腕につけるものとか欲しい  
1Fにも脱水機がほしい  
フリーウエイトゾーン  
脱水機、身障プールのところ  
ベンチプレスをもう1台  
トレーニングマシンの不足  
器具をもっとふやしてほしい  
チェストマシン、ショルダーマシンなど  
トレッドミル  
プール入口前にベンチ、子どもの迎えの際、立たれている  
ステッパーに扇風機をもう1台、更衣室に扇風機をもう1台

## ○教室（講座）やイベントの充実

無料の教室を増やしてほしい ×3  
発表会の規模拡大  
児童向けスイミングスクール枠を増やしてほしい  
ボディパンプ、コンバットを平日に  
ボクシング等  
水泳ワンポイントレッスンを教室のない日にしてほしい  
ボクシング  
夜遅くの無料講習がもっとあればうれしいです  
夜に同じ講座を週に2回設けてほしい  
フラ  
無料教室の増室  
フラ、ホットヨガ  
土日も増やしてほしい。

○利用可能な競技種目の拡大

水泳、ダンス

なわとび

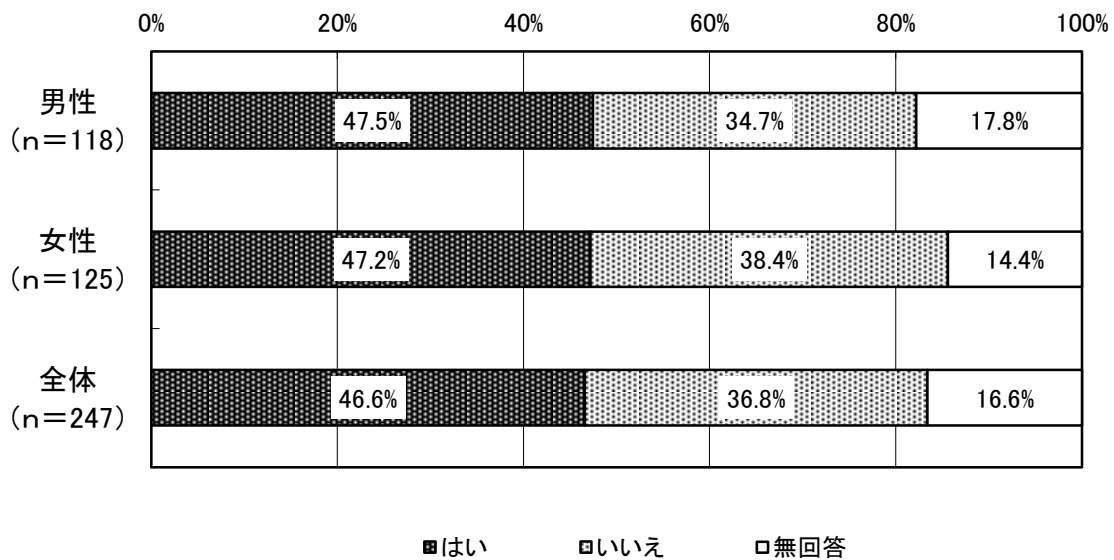
ベビースタイムの午後

エアロビ、ストレッチ

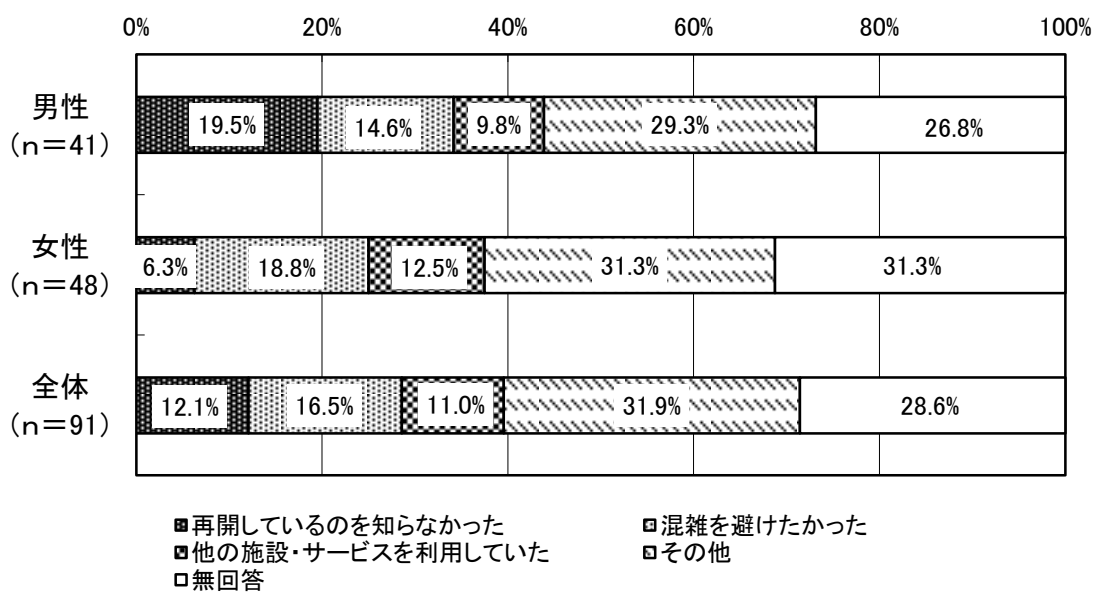
ボディレンゲージュ

スイミングシニア（バタフライを教えていただきたい）。

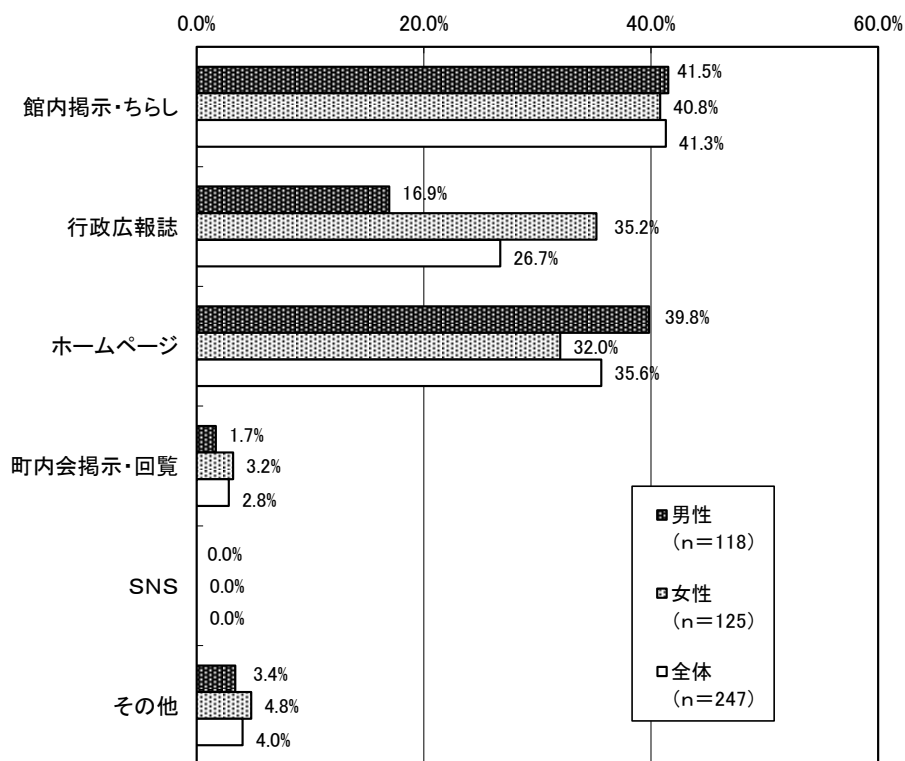
25. 今年の4月から8月の利用について それ以前に比べて利用回数は増加したか



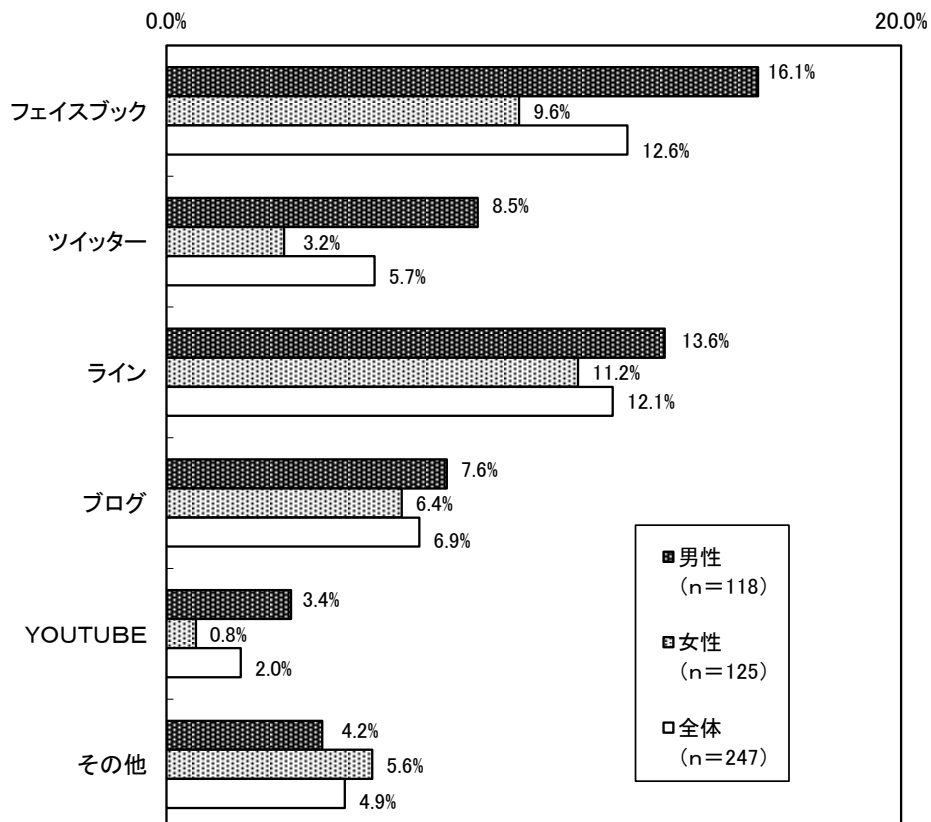
【いいえの理由】



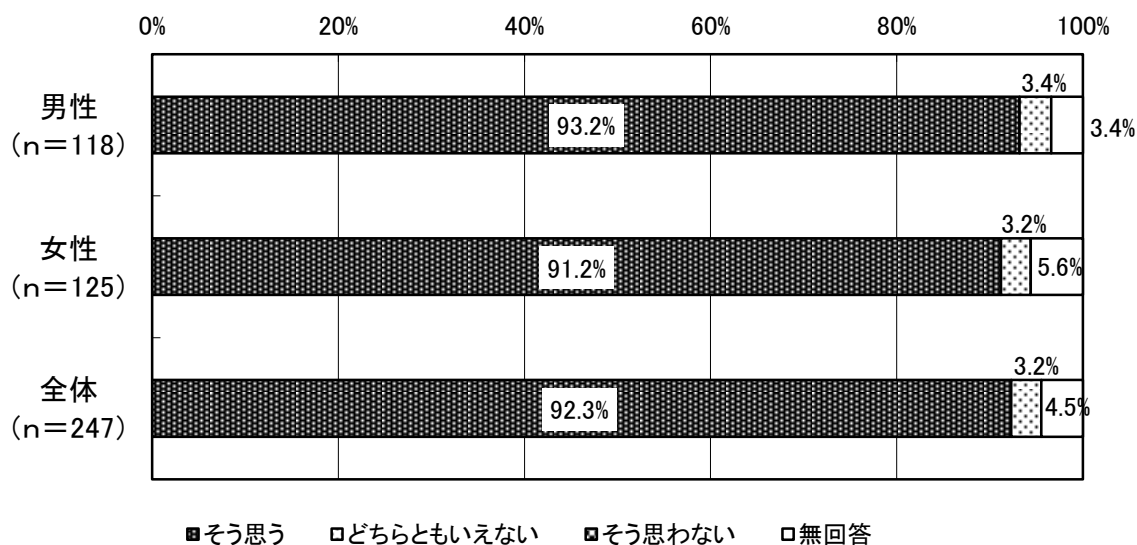
## 26. 施設からのお知らせや情報を得ている方法



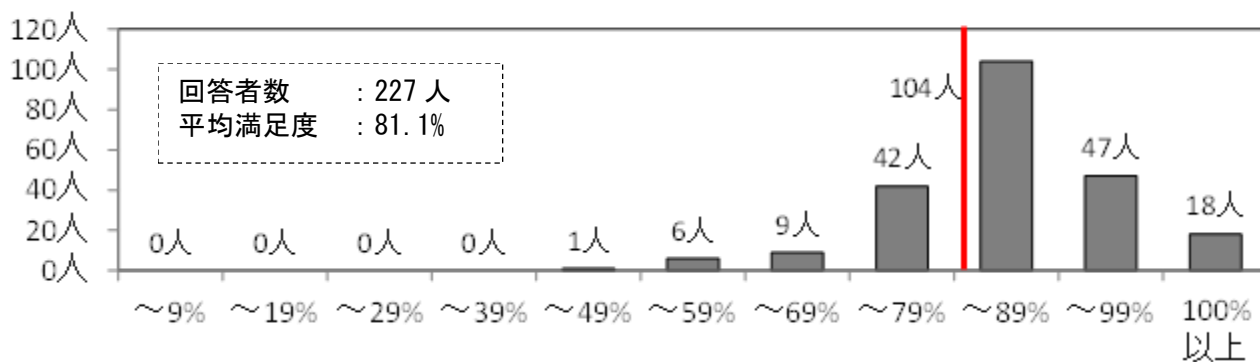
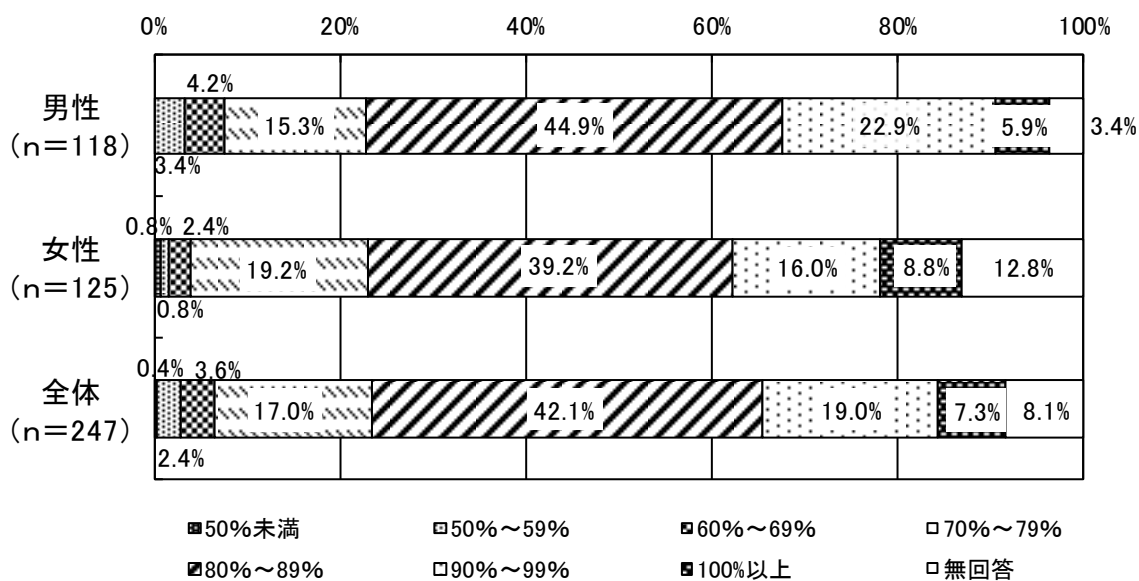
## 27. 施設からのお知らせや情報について発信してほしいSNS



## 28. 当施設をまた利用したいか



## 29. 当施設の総合満足度





## 自由意見

性別	年齢	自由意見
男性	10代	お菓子の消費税がなくてうれしい。
男性	10代	器具をもっとふやしてほしいです。
男性	20代	スタッフの質の向上。間違えて教えている時がある。
男性	20代	ロッカーの鍵を新しくしてほしい。
男性	20代	昔からいる人は親切、丁寧で細かい所にも気づいてくれます。
女性	20代	年間14日間の休館日を分けて休みにしてほしい。早めに知らせてほしいです。プール+風呂の利用で割引きにしてほしい。
男性	30代	ロッカー室はたまに臭い時があるから改善してほしい。
男性	30代	アンケート結果の報告がない。5回位アンケートに回答するも一度も結果報告なし。
男性	30代	団体利用の際、出入りをもっとスムーズにほしい。
男性	30代	ベビーズタイムがあって大変ありがたいです。他の施設にはないので…ただ、夏休みや土日、午後に入れれないのが少し残念です。混雑して大変なのはわかります。女性従業員（特にプールガード）の方が良く話しかけてくれるのも嬉しいです。
男性	30代	職員の皆さんが親切で良いと思います。更衣室とシャワーがもっと綺麗だと嬉しいかもしれません。ありがとうございました。
男性	30代	自動販売機のメニューにアミノバリューをまたラインナップしてほしい。
女性	30代	夏に来たとき、水がきたなかった。
女性	30代	トイレに入ると必ずと言っていいほど、チェックしに来るのを何とかしてほしい。出る前に必ず清掃の方が来るので、監視されているようで気持ちがよくないです。
女性	30代	冬のプールの更衣室をもう少し暖かくしてほしいです。
女性	30代	水泳教室での幼児の部を見て思ったのですが、先生（指導員）が子どもを連れて歩いているが、タオルを巻かせて手を出さず歩かせているのが危ないと思う。学校ではさせません。
男性	40代	ランニングコースを話しながら歩くご婦人たちが気になる。
女性	40代	駅から無料シャトルバスがあるといい。
女性	40代	2人組等で来られる人の器具利用の時間が長いのでは？（おしゃべりしながらが多い）

性別	年齢	自由意見
女性	40代	とても綺麗な施設に感じます。隅々まで清掃されていて快適に利用ができます。プールの監視のお兄さんは怖そうですが（笑）。職員の方皆さん感じの良い方ばかりです。遅くまでプールに入れるので、子ども達にしたらとてもありがたいです。
男性	50代	特にないですが、レジオネラ菌の問題で使用できない時は困りましたね。ぜひ、続けて使用していきたいと思いますので、対応をお願いします。
男性	50代	雨漏り対策。シャワールームの改善を！
男性	50代	冬場もプールを利用しています。更衣室の暖房をよろしくをお願いします。
女性	50代	無料の他にもう1回、水中ウオークの教室希望（新規で検討下さい）有料スクール 排水口に髪の毛等が詰まっていることがあるもっと清掃に気をつけて下さい。 くつを入れるビニール袋は不要、各自持参すればよい。忘れた人は5円、10円で販売すればよい。そのお金は赤十字等へ寄付すればよい。
女性	50代	運行バスと教室のレッスン時間が合わない不便さ
女性	50代	施設の規模のわりに、家具がぼろいですね。センス悪いです。
男性	60代	T室カーテンの開閉が前の業者よりだいぶ減少した。天候に合わせてちゃんとやってほしい。
女性	60代	館終了時間の後に、バス（朝霞駅まで）を出して欲しい。
女性	60代	アンケートの結果、毎日来る人にすぐわかる場所に公にしてほしい。誰でも見る事ができればと思います。
男性	70代	雨漏りを直してもらいたい。故障の器具を早く直してもらいたい。
男性	70代	プログラムを参考にして空いている時間を選んで来るのに、急に団体利用している時があり困ります。（例 11月6日金）
女性	70代	プールについて、水が濁っている様に思われます。青カビが目立ちます。プールサイドがぬめっています。
男性	—	マシンに座って休んでいる人がいる時は、注意してほしい。
男性	—	トイレはウォシュレットにしてくれると尚良し。
男性	—	無職なので、この場を大いに利用させていただいています。
男性	—	時計を早く増やしてください。
女性	—	休憩室にハエなどがよくいるので、衛生的ではないので改善していただけたらと思います。 バスの経路が固定されているので、利用できたらと思うのですが今まで一度も利用できない。
女性	—	プールの完泳コース、スロープで仕切っている中で、右側で泳いで左が速い人が抜くとなっているが、初めから巾を狭くして、コースを増やしてほしい。

性別	年齢	自由意見
女性	—	無料レッスンの先生の変更。何年も同じ顔ぶれ。教わるメンツも同じ。新しい先生を希望。
—	—	市役所の担当者へ、アンケートの結果を必ず公表してください。それがなければ次回は協力しません。

## 施設利用者アンケート調査 追加集計結果

### ①来館理由が教室参加の人のプロフィール

性別	年代	職業	利用時間1	利用時間2	利用目的1	利用目的2	満足度
男性	10代	学生	13:00～17:00		技術習得		満足
男性		会社員	17時以降		健康体力維持		満足
女性	70代		9:00～13:00		健康体力維持	ダイエット	満足
女性		主婦	13:00～17:00		その他		普通
女性	30代	その他	13:00～17:00	17時以降	その他		普通
女性		主婦	13:00～17:00				満足
女性	40代	主婦	17時以降		健康体力維持		やや不満
女性		主婦	13:00～17:00		その他		満足
女性	40代	主婦	13:00～17:00				満足
女性		主婦	13:00～17:00	17時以降	その他		まあまあ満足
女性	50代	主婦	13:00～17:00		技術習得		満足
女性	30代	主婦	13:00～17:00		技術習得		
女性	30代	主婦	13:00～17:00		技術習得		満足
女性	50代	主婦	17時以降		ストレス解消	ダイエット	まあまあ満足
女性	30代	主婦	9:00～13:00		健康体力維持		満足
女性		主婦	13:00～17:00		健康体力維持		まあまあ満足
女性		主婦	9:00～13:00		健康体力維持	ダイエット	普通
女性	30代	会社員	9:00～13:00	17時以降	ストレス解消	健康体力維持	満足
女性		会社員	9:00～13:00	17時以降	技術習得		満足
女性	40代	会社員	9:00～13:00		健康体力維持		まあまあ満足
女性		会社員	9:00～13:00		健康体力維持		まあまあ満足
女性	70代	主婦	9:00～13:00		健康体力維持		満足
女性	40代	会社員	17時以降		健康体力維持		普通
女性	40代	会社員	17時以降		健康体力維持		普通
女性		主婦	13:00～17:00		健康体力維持		まあまあ満足
女性	40代	会社員	17時以降		健康体力維持		普通
女性		主婦	13:00～17:00	17時以降	その他		まあまあ満足
女性	50代	主婦	17時以降		ストレス解消	健康体力維持	満足