

**平成28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29年 1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 251

【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	2	9	8	11	11	13	17	4	18	93
女性	0	0	4	21	14	27	34	20	2	30	152
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	2	13	29	25	38	47	37	6	54	251

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 わくわくドーム

～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し、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. 利用曜日・時間	1. 曜日() 2. 時間(~)	
8. 主な当館内利用施設 (複数回答可)	1. プール 2. マシンジム 3. リフレッシュルーム 4. その他 ()	
9. 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 ()	
10. 運動する目的	1. ストレス解消 2. 健康維持 3. 親睦・交流 4. 技術習得 5. 体力増進 6. 医師のすすめ、健康診断結果から 7. ダイエット 8. その他 ()	

2. 施設について感じることをお聞かせください。

11. 8.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

12. 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)

13. 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・シャワー室・ロッカー室・風呂等 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

③ 休憩コーナー (飲食・自動販売機コーナー含む) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

(施設内設備についての感想 (ご自由にお書きください。))

14. 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)

15. 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)

16. 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

(理由)

【裏面】

3. 施設の運営・サービスについてお聞かせください。

17. 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)

18. 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)

19. あいさつについて

職 員	指 導 員
1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満	1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

20. 職員の対応 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)

21. 指導員の指導 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)
1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)

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. 延長料金無料企画についてどう思いますか。

1. 大変よい 2. 良い 3. あまり関係ない → 24-2 へ 4. 実施しないほうがよい → 24-2 へ

→ 24-1 24で「1. 大変よい」と回答した方にお聞きします。以前と比べて利用回数は増えましたか。

1. はい(月 回) 2. いいえ

24-2 24で「3. あまり関係ない」、「4. 実施しないほうがよい」と回答した方にお聞きします。具体的な理由をお聞かせください。
(理由 例 混雑するから)

25. 月ごとに開催しているイベントについて 1. 参加したい 2. 参加したくない

↳ 25-1 25で「2. 参加したくない」と回答した方にお聞きします。どのようなイベントであれば参加したいですか。
(参加したいイベント)

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・チラシ 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. 当施設をまた利用したいと思いませんか 1. そう思う 2. どちらともいえない 3. そう思わない

28. 当施設を利用して、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. 当施設のご感想やご意見等、ございましたら、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。

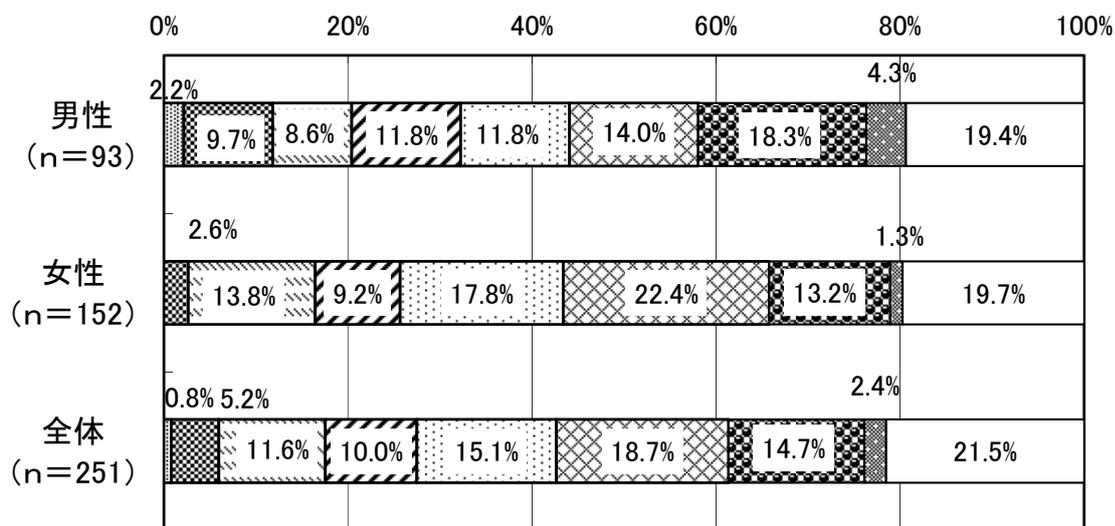
住所
電話 () - -
氏名

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：㈱フォーキングルーム
㈱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

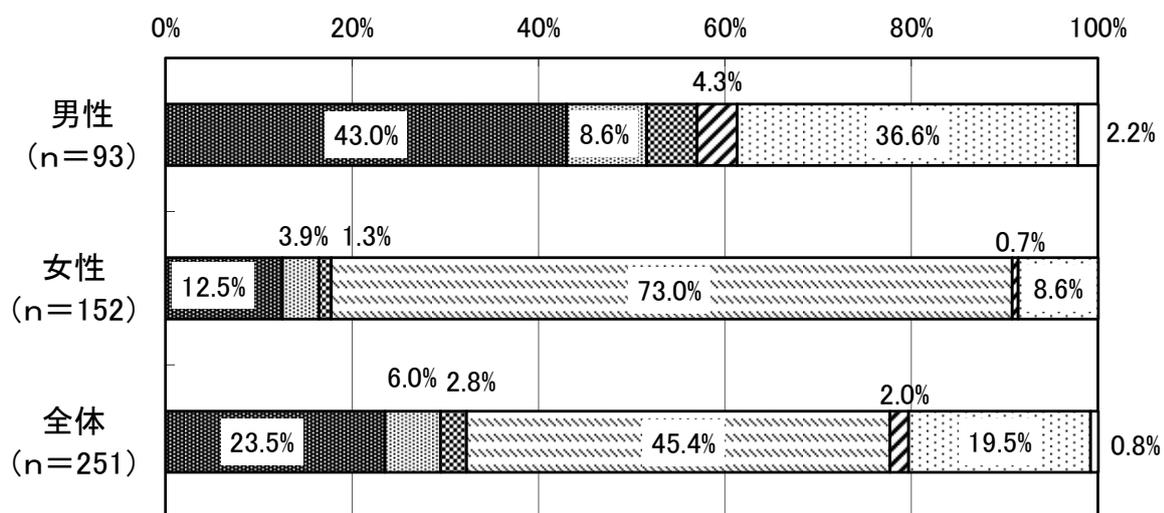
● 回答者について

1. 性別・年齢



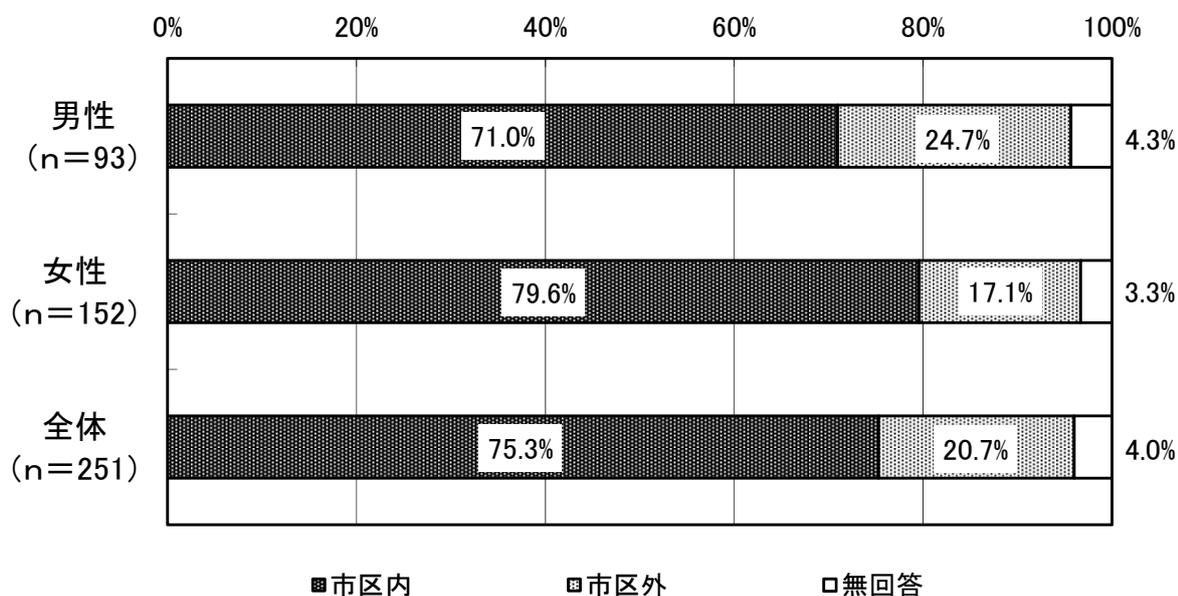
■10歳未満 ■10代 ■20代 ■30代 ■40代 ■50代 ■60代 ■70代 ■80代以上 □無回答

2. 職業

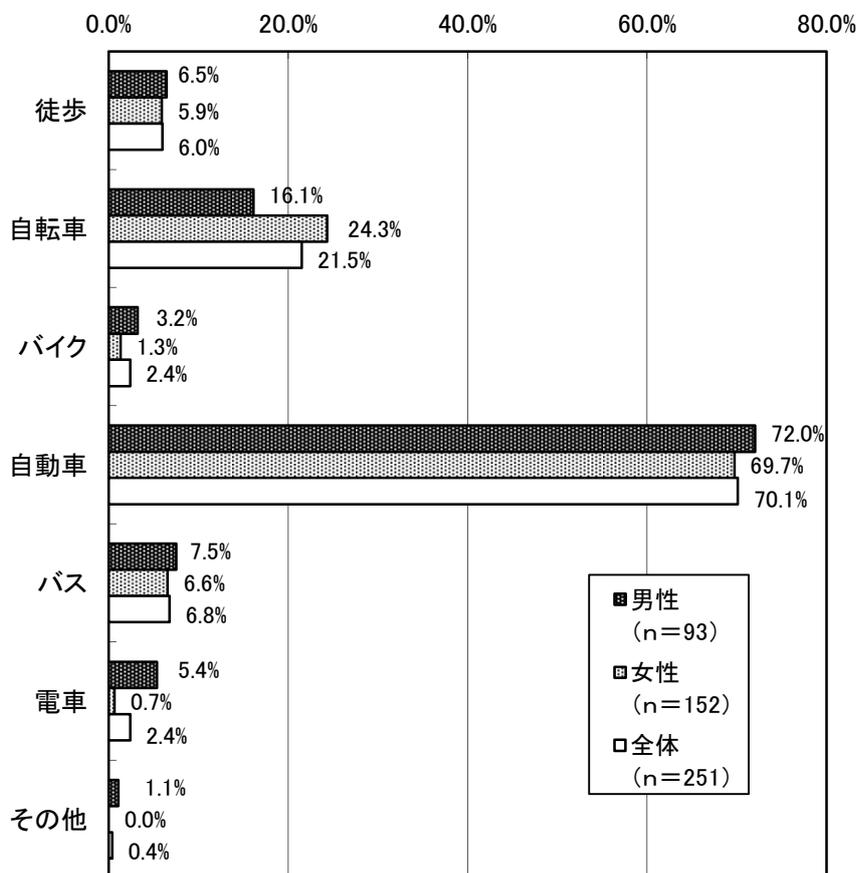


■会社員 ■自営業 ■公務員 ■主婦 ■学生 □その他 □無回答

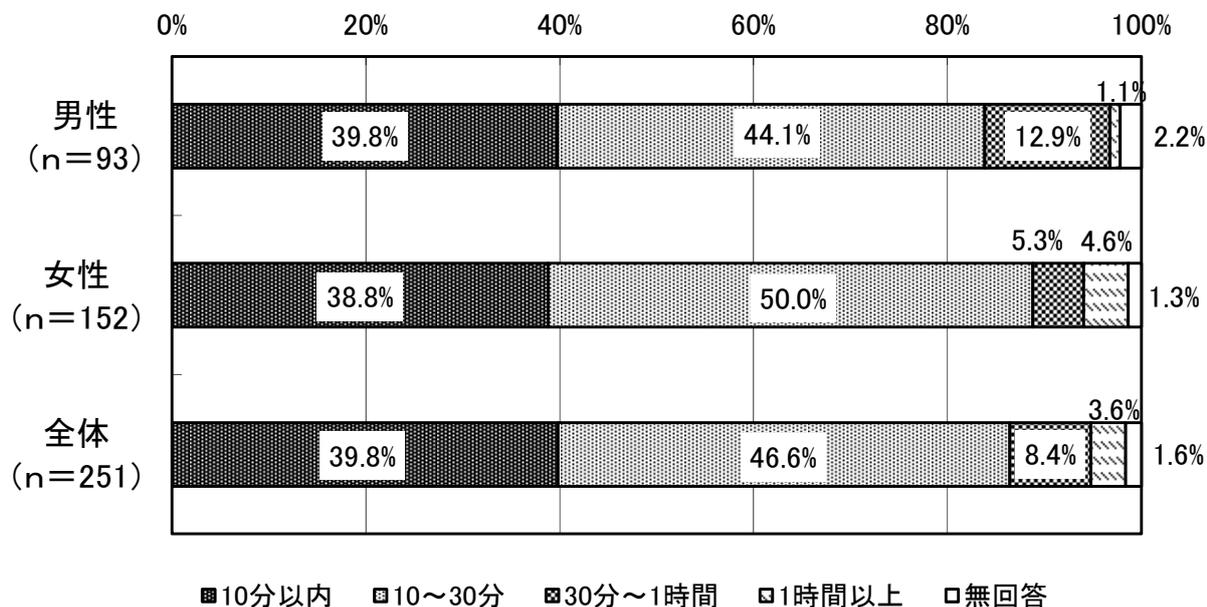
3. 地域



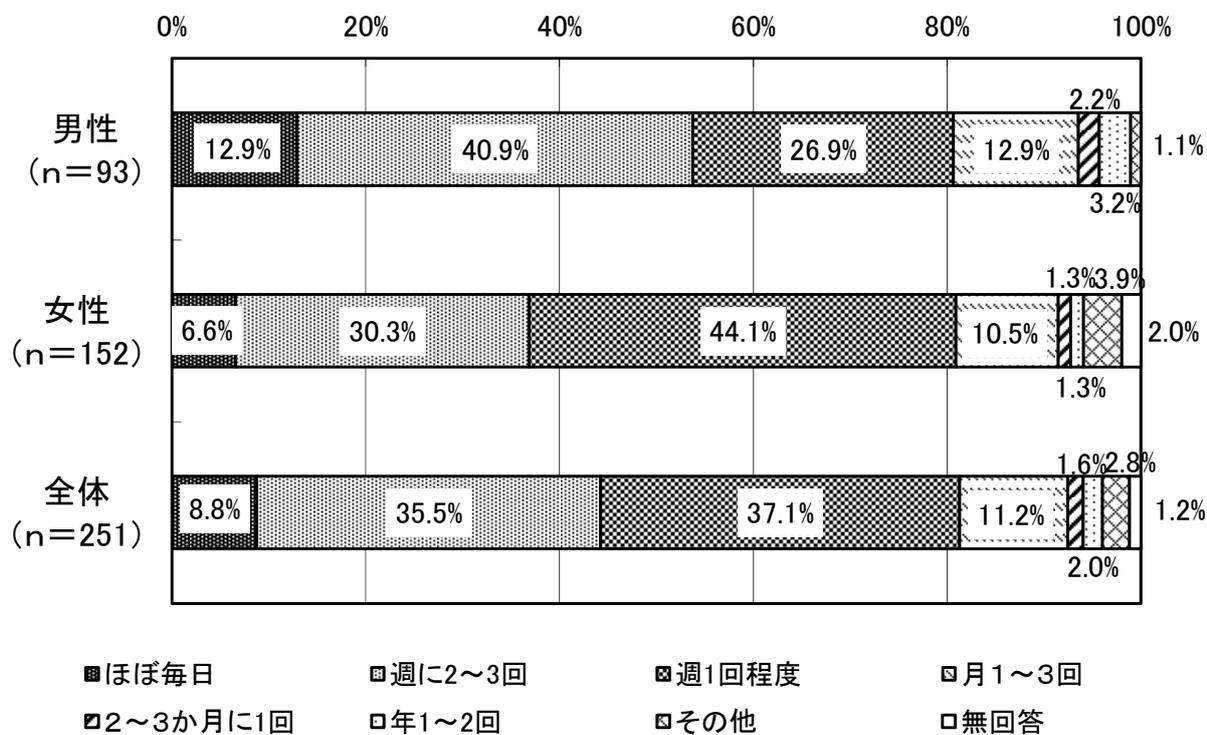
4. 来館手段



5. 所用時間

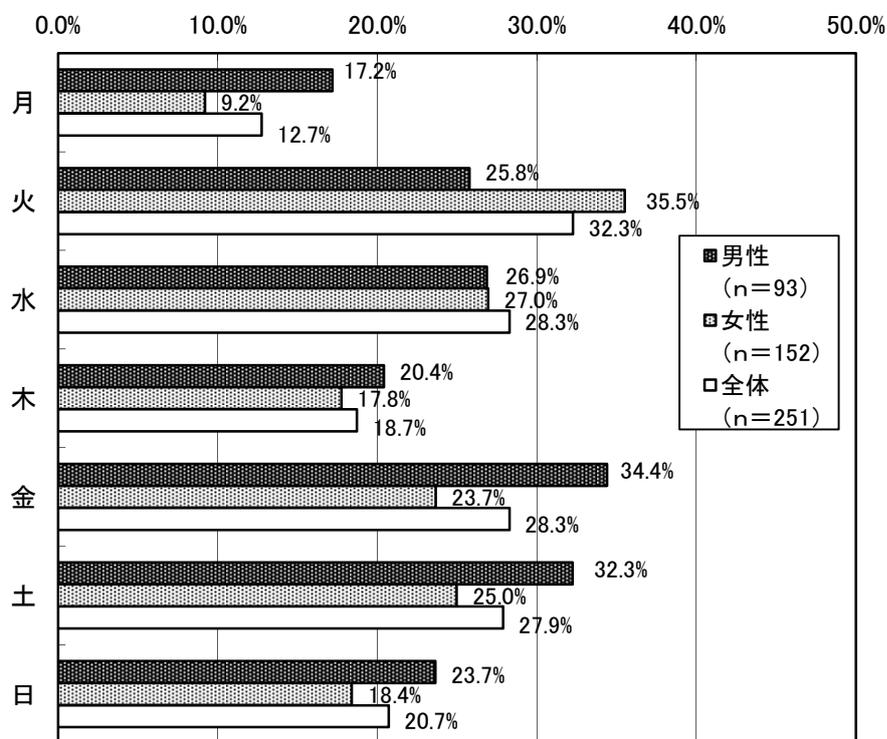


6. 利用頻度

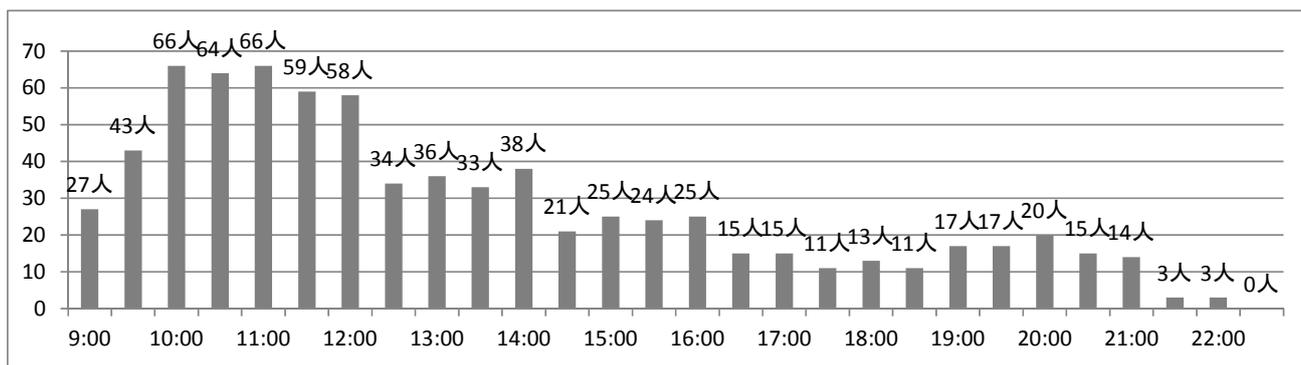


7. 利用曜日・時間

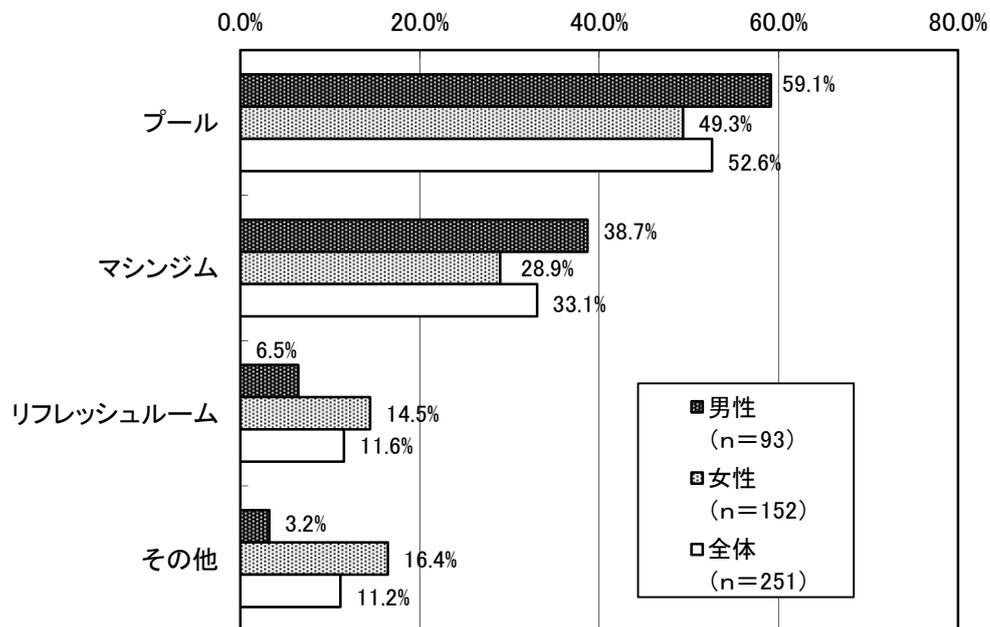
【曜日】



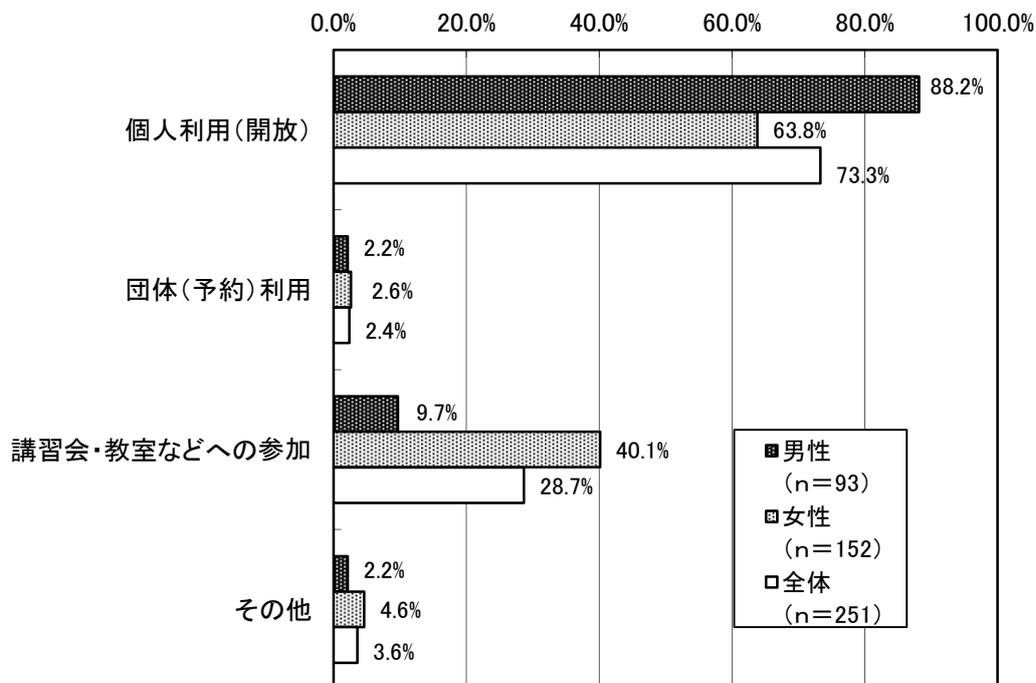
【滞在時間】



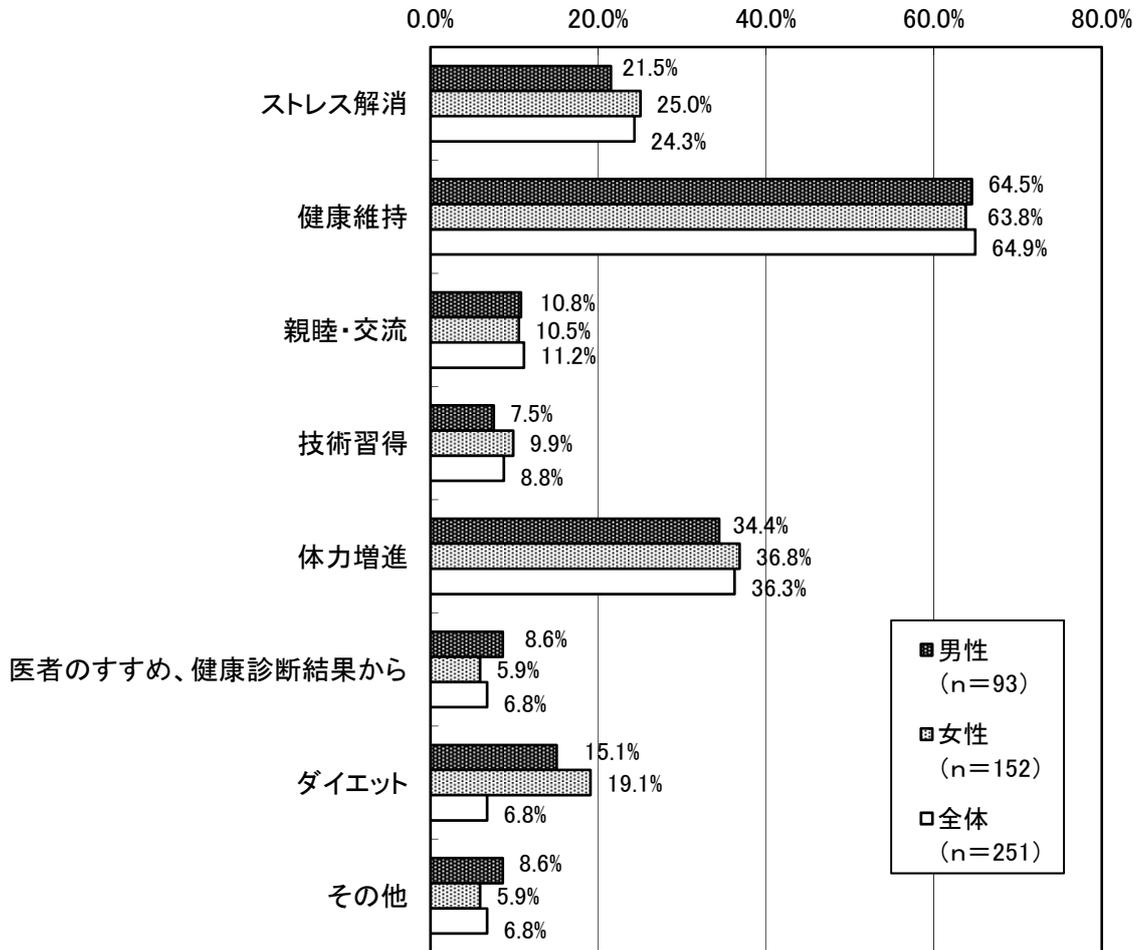
8. 主な利用施設



9. 主な利用内容

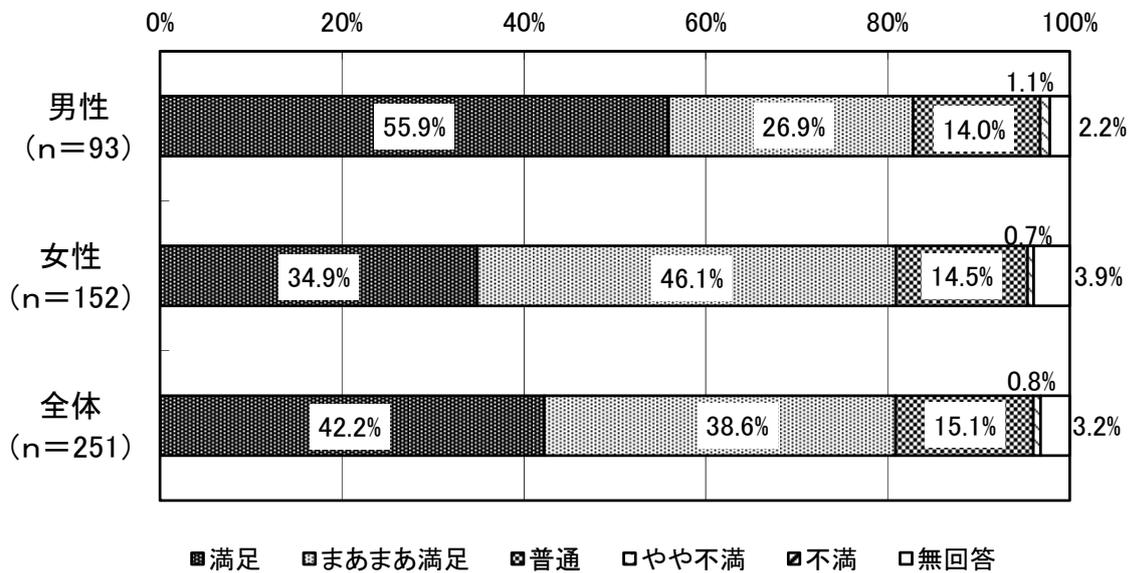


10. 運動する目的

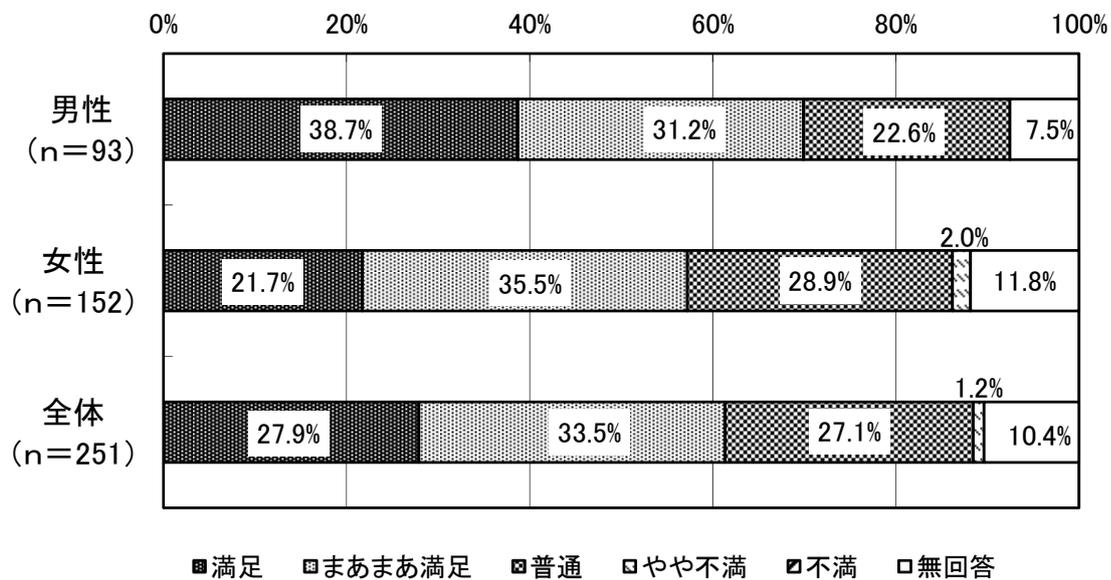


● 施設について

1 1. 主な利用施設での過ごしやすさ

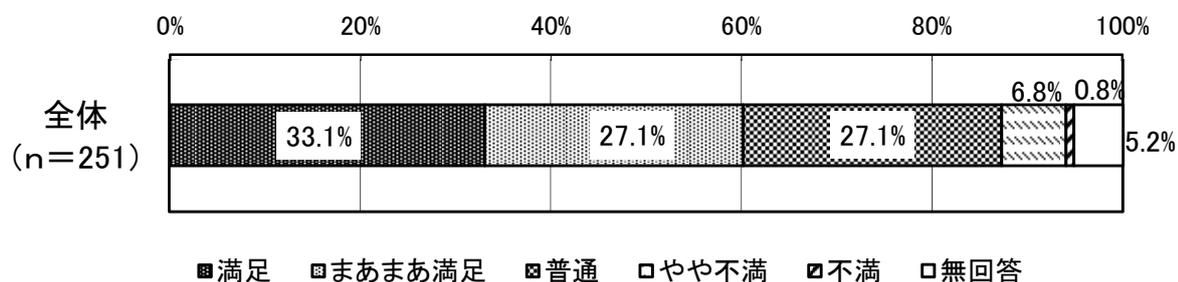


1 2. 備え付けの器具備品の快適さ

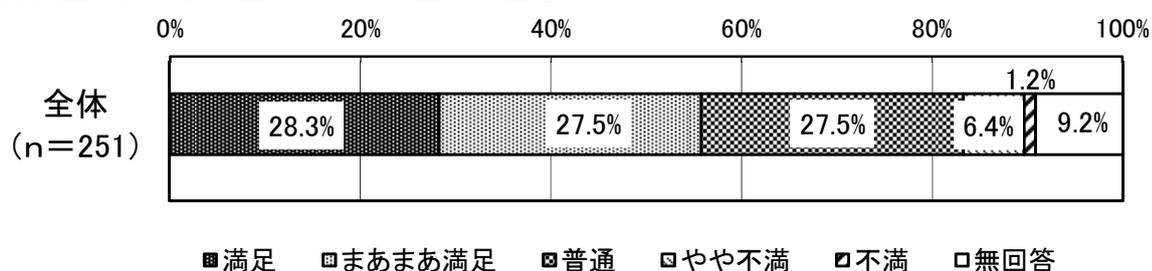


1.3. 各施設の快適さ

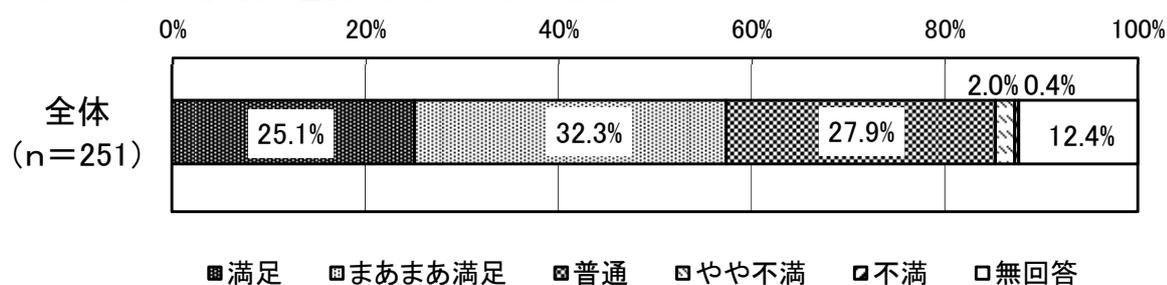
①トイレ



②更衣室・シャワー室・ロッカー室・風呂等



③休憩コーナー（飲食・自動販売機コーナー含む）



【施設内設備についての感想】

冬、施設内が暑い。

更衣室が寒い。 ×2

更衣室がせまい。

プール更衣室が寒い時がある。

プールの更衣室の床を濡れないようにしてほしい。着替える時に不快。

着替えの場所の床が濡れていて着替えがしづらい。

プール男性更衣ロッカー先、シャワー室の次洗面所前が他所と比べて寒い。

シャワーの出が弱い。

シャワーを直してください。 ×2

私は利用しないのですが、シャワー室のマナーがいまひとつのように思います。(シャンプー等使用、長時間使用)

シャワー使いやすい、温度調節できる。すぐに止まるのかやや不満。

シャワー室お隣の水しぶきがかかる。しきりの開きがもう少し狭くなると良いと思う。

ロッカー室のカギの故障が多い。

ロッカーのキーはコイン以外の方法はないのかなあ。

ロッカーのカギが不具合の箇所が多い。

ロッカーの鍵が固い。

ロッカー室などプールサイドにあると良い。(2F まで階段が辛い)

トイレの便器が冷たい。 ×2

ウォシュレットをつけていただきたい。 ×2

トイレをもう一つ作って欲しい。

友人に写真を送信したらキレイな場所とほめられた。

マッサージ器はOK！！

2.5 平米プール内の足つぼコースの歩く場所のマットが中央部に固まり非常に歩きにくいです。清潔感があります。

キッズコーナーがもう少し充実していると嬉しい。

おむつがえシートがもう少しほしい。

ランニングマシンの数が少ない。1 回に30分以上走りたい。

インストラクターの方には大変親切でとても良いと思います。

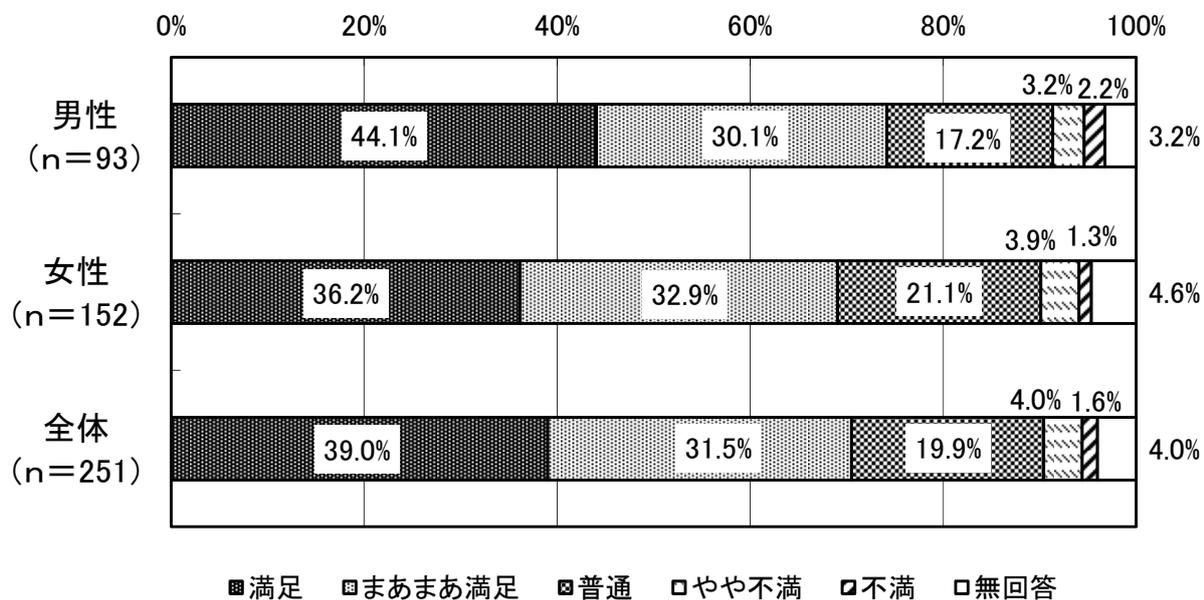
風呂の蛇口に物を置いてサウナ、休憩室に行っているので使用できない。

ジム男性用がやや不満。ジムのシャワーが、、、

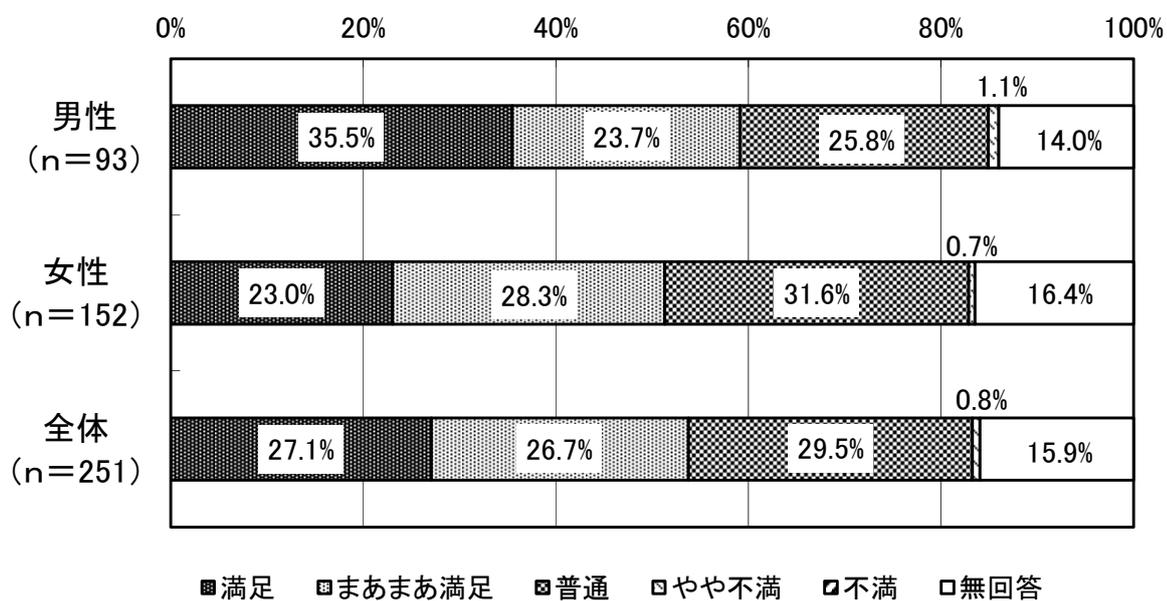
換気扇が強すぎる為洗い場が寒い。

暑い オムツ台をキッズスペース近くにおいてほしい。
 館内に流れるバックグラウンドミュージックはもう少し違ったものを。
 祝日には無料配布のイベントもあり、楽しみにしています。
 全体的に掃除、係員も良好。
 食事する場所レストランなどほしい。
 もっといろいろためしてみたい。

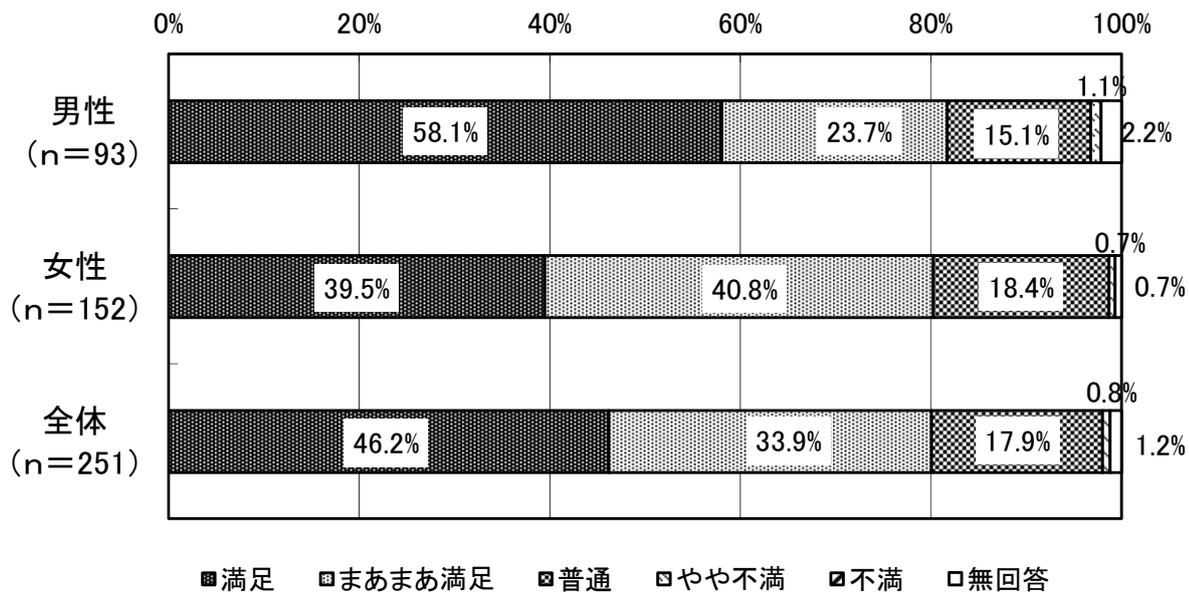
14. 駐車場・駐輪場



15. バリアフリー対応

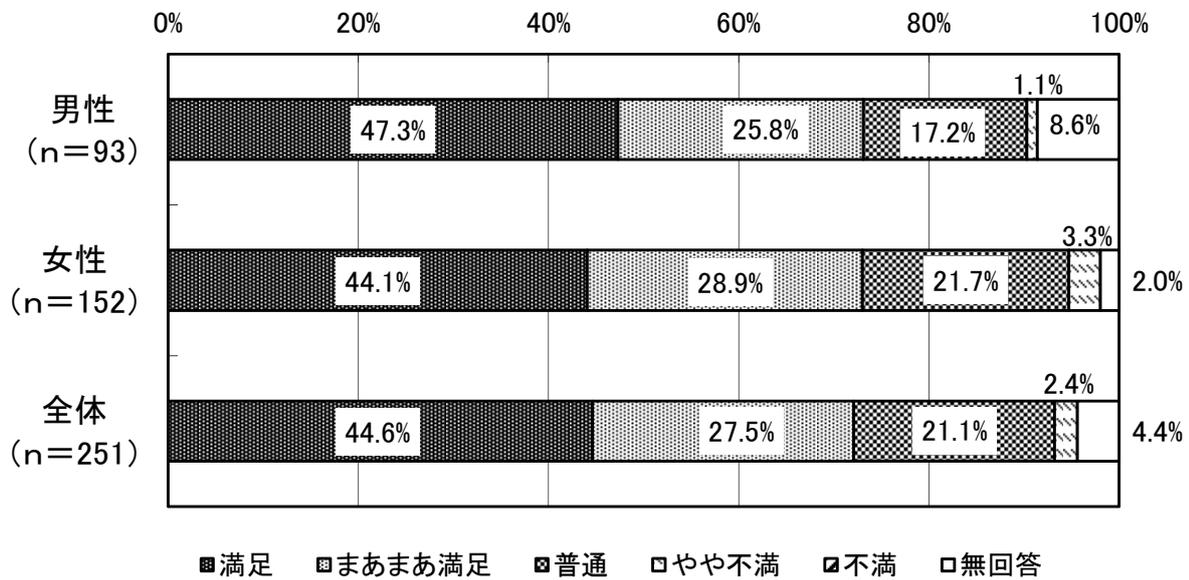


16. 清掃状況

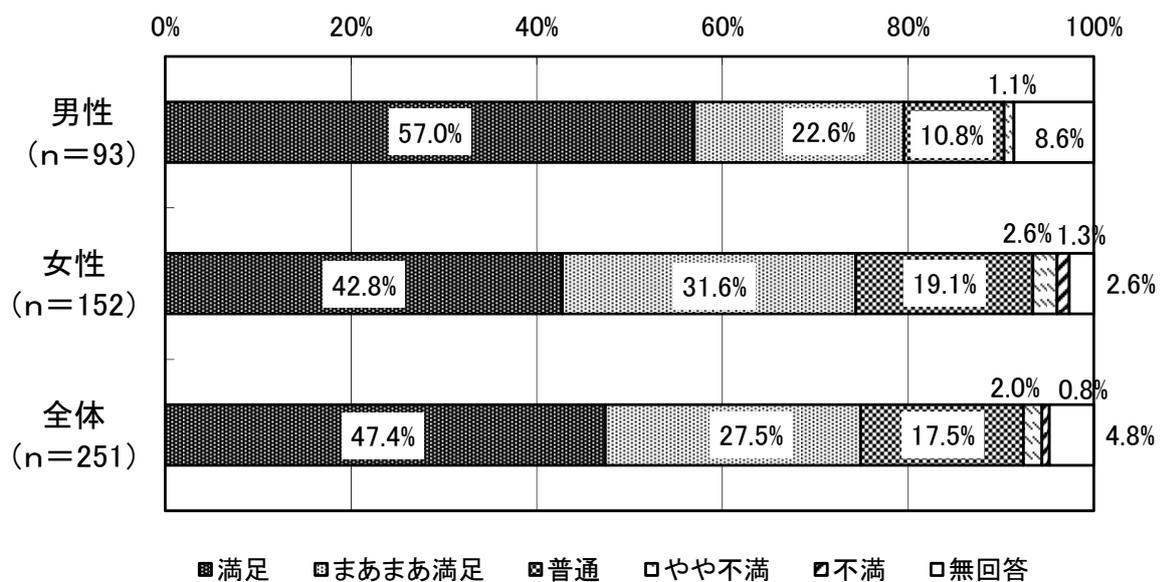


● 運営・サービスについて

17. 利用時間枠の適切さ

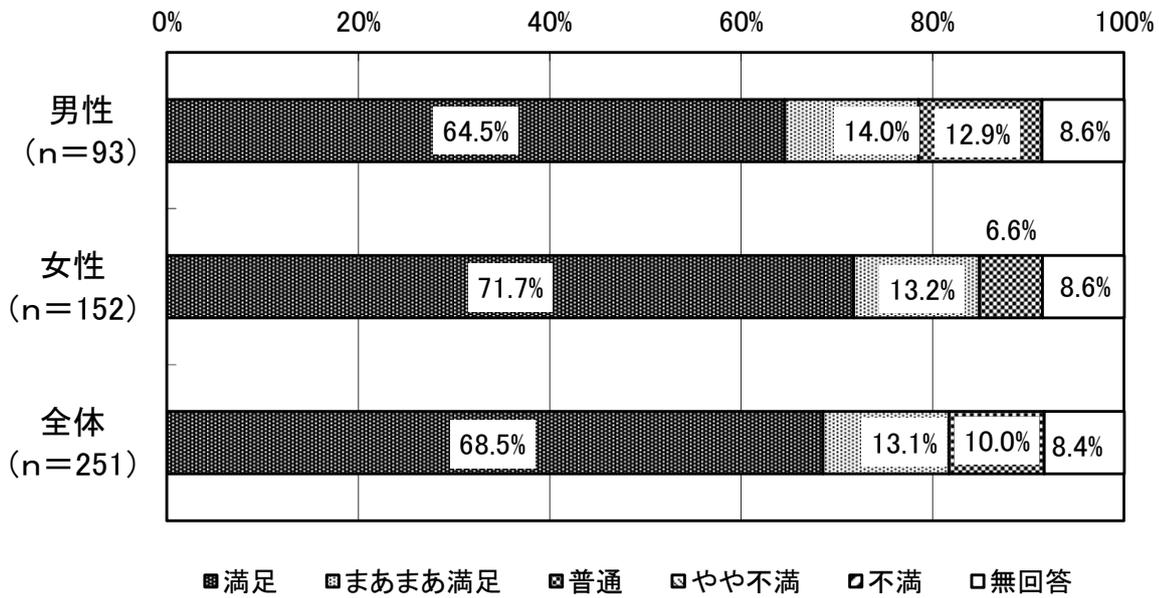


18. 利用手続きの容易さ

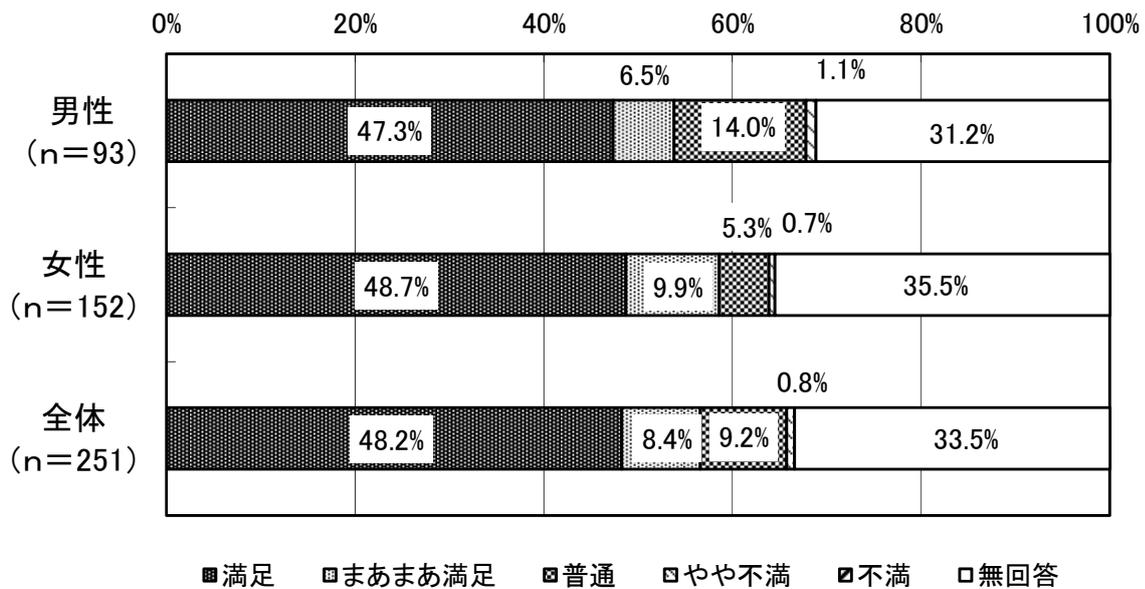


19. あいさつについて

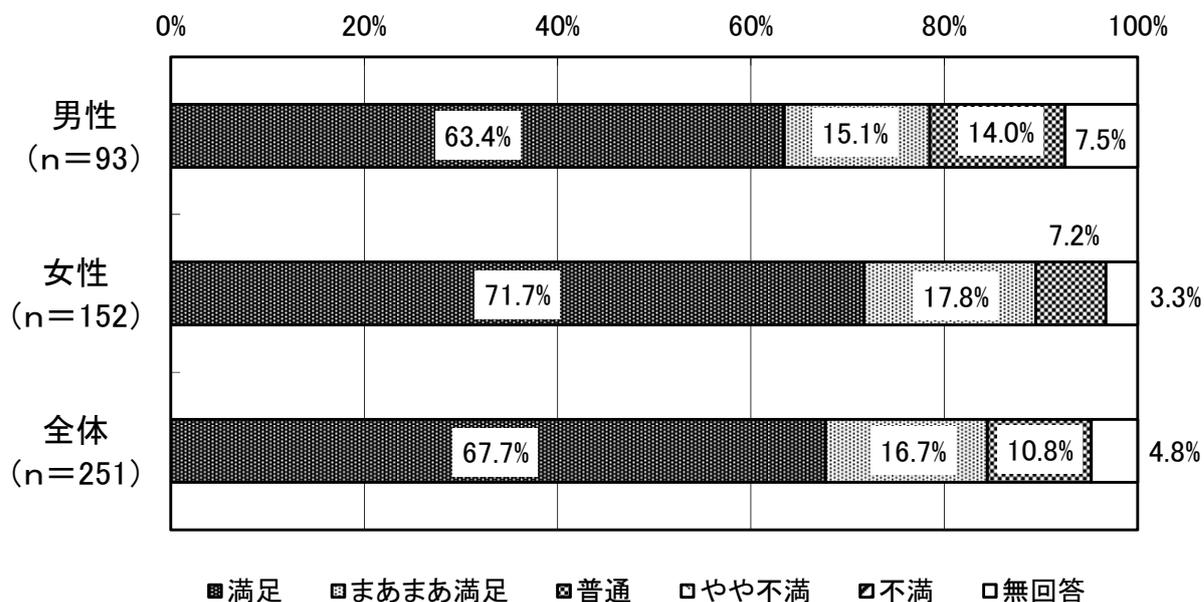
【職員】



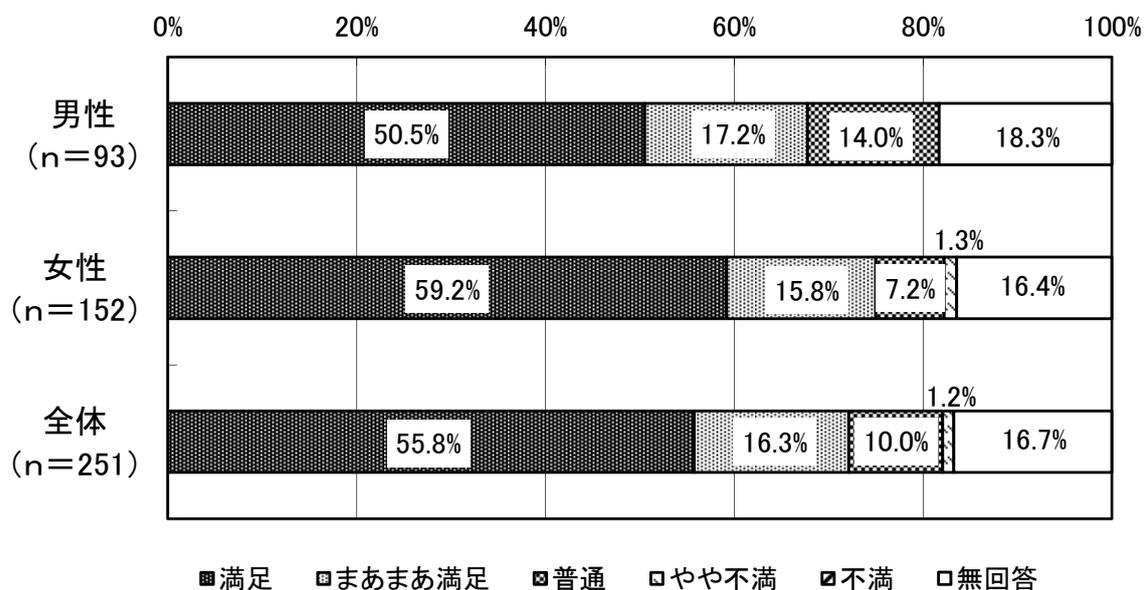
【指導員】



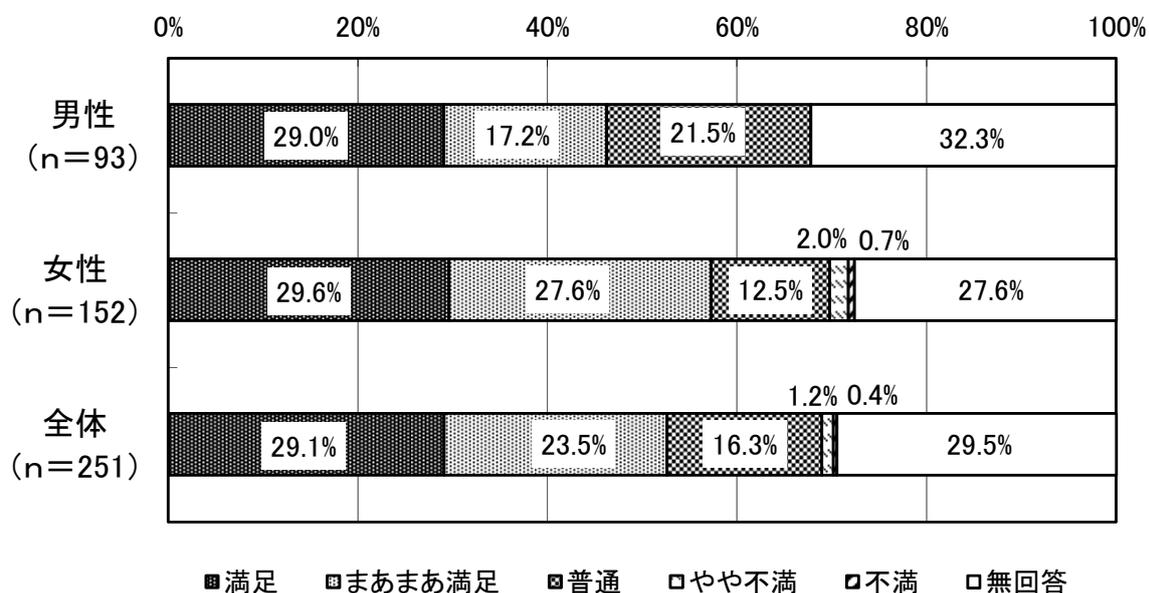
20. 職員の対応



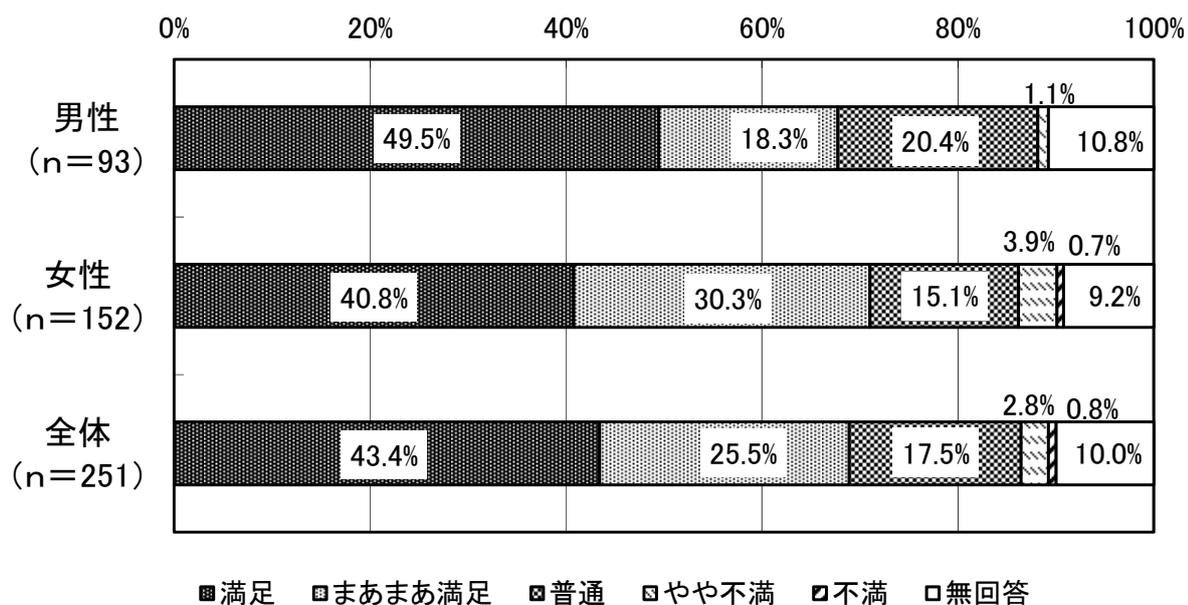
21. 指導員の指導



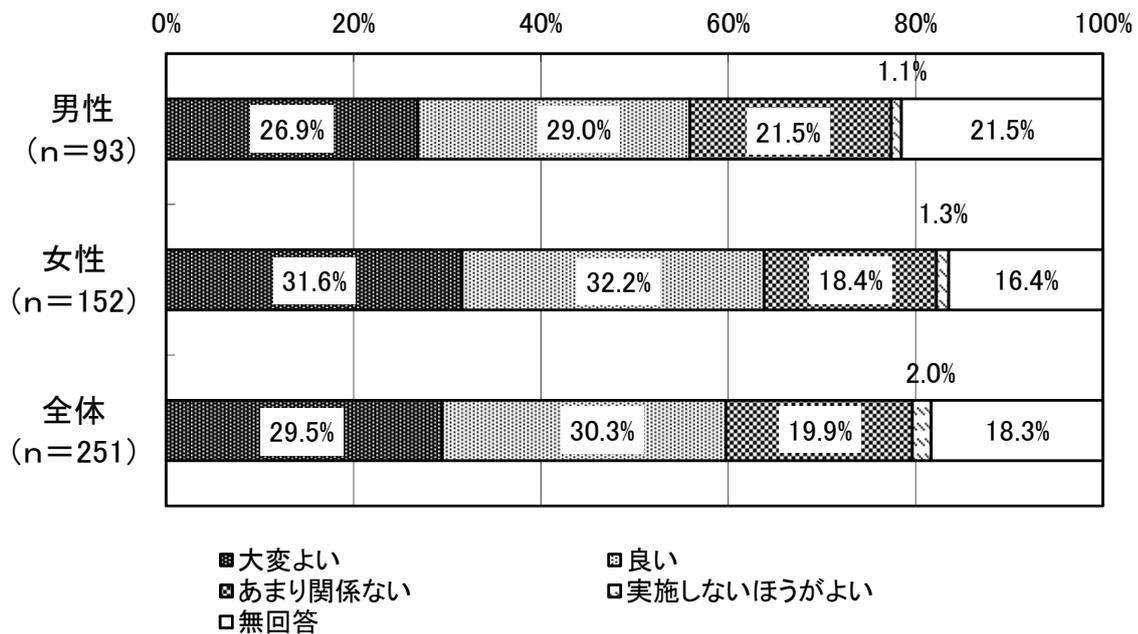
2.2. 施設主体の講習会・教室等について



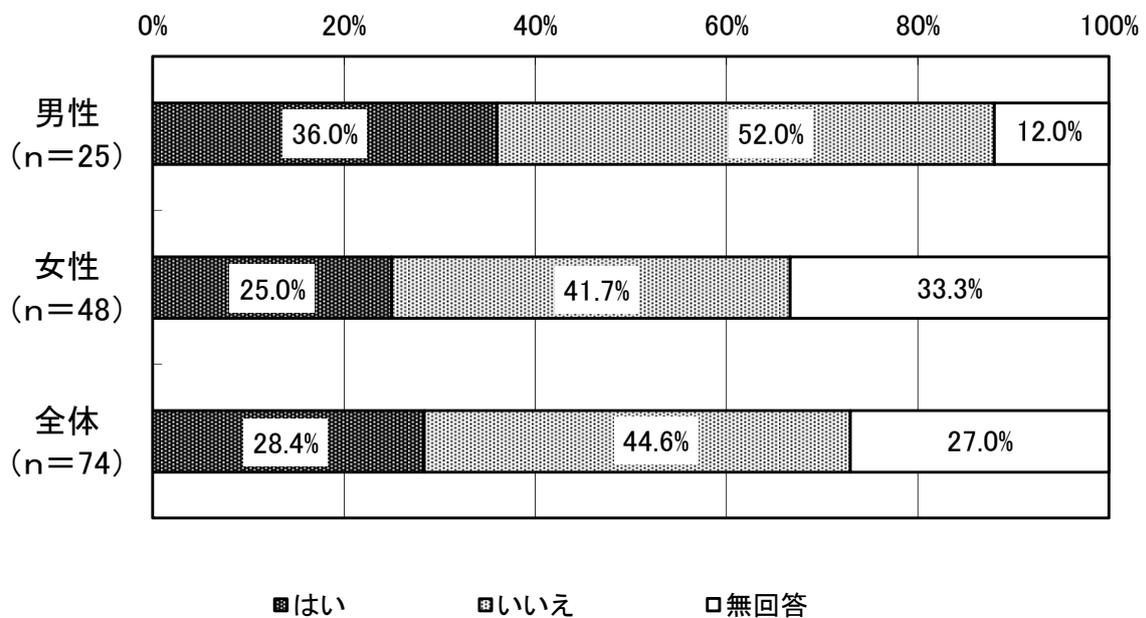
2.3. 利用料金（他者の同等施設と比較して）



24. 延長料金無料企画について



24-1. 以前と比べて利用回数は増えましたか。(問24で「大変よい」と回答した方)



24-2. 問 24 で「あまり関係ない」「実地しないほうがよい」と回答した方、その具体的な理由

1 つの事をするにも障害者は時間がかかるため

混雑するので ×2

よくわからない ×2

プール利用しかせず短時間で終わる

延長してない

2時間をこえないため ×2

利用しない ×7

長い時間居られないから

水泳教室参加のみだから

あまり延長することがないので

あめつかみ&ガムつかみ

長時間いる人が少ない

知らないの ×2

延長しないの ×2

週 1 使用なので

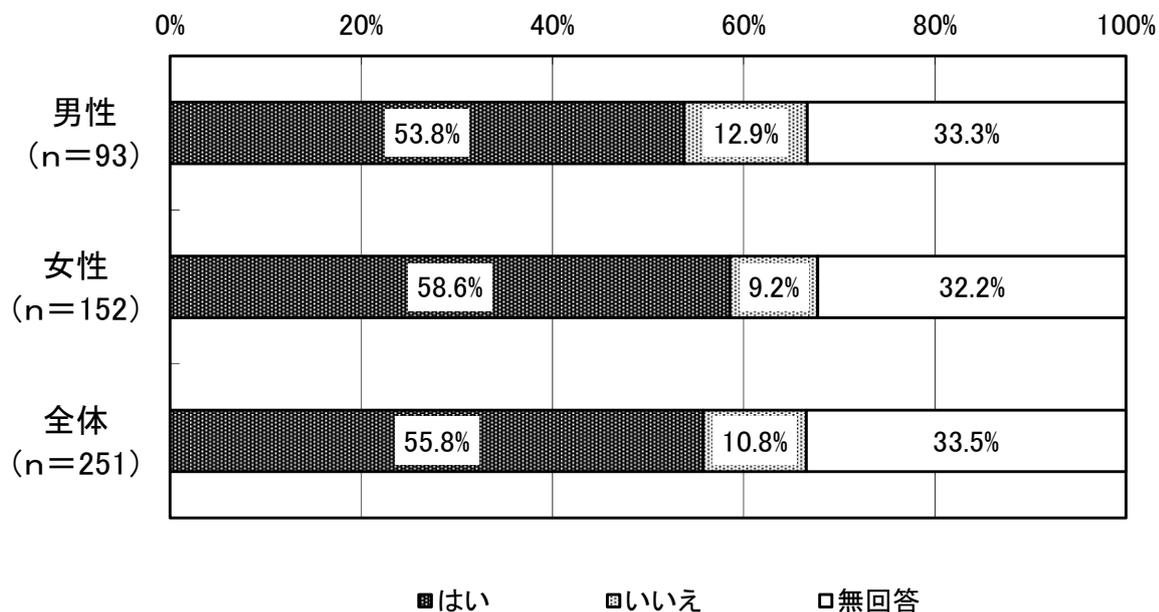
定時間で終了する ×6

プールを利用していない ×2

自身のトレーニング時間は決まっていないから

自分の利用時間は通常 1.5 時間程度のため

25 月ごとに開催しているイベントについて



25-1 どのようなイベントであれば参加したいか（問25で「参加したくない」と回答した方）

障害者対象に

仕事できているので

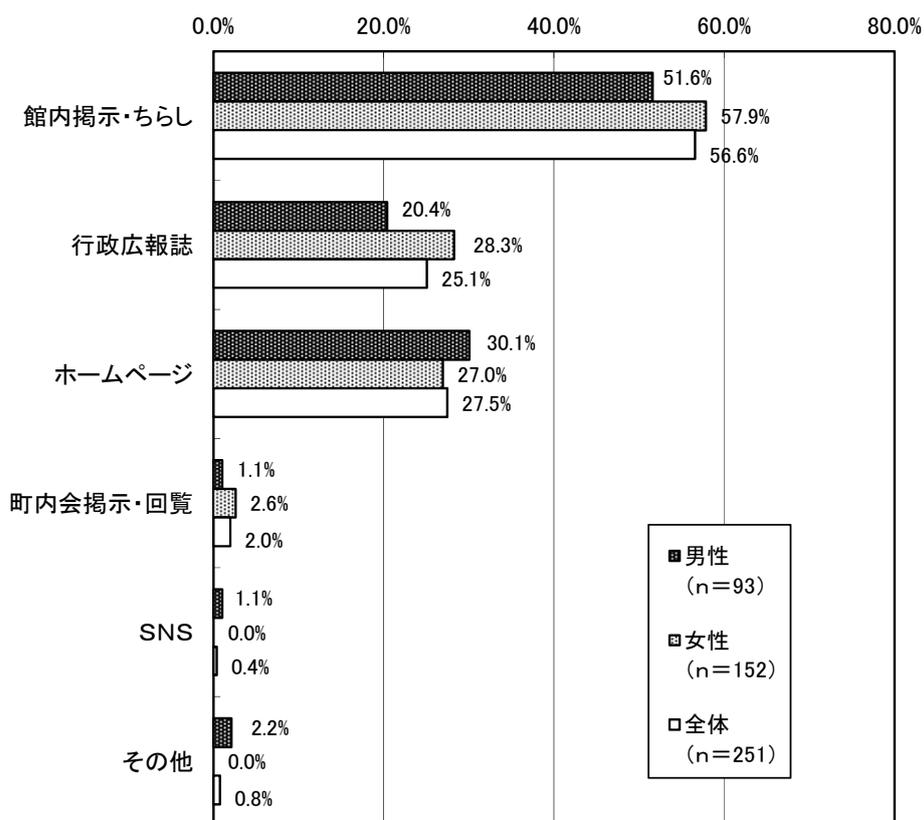
有名なスポーツ関係の人のスポーツ教室

子供向けが多い

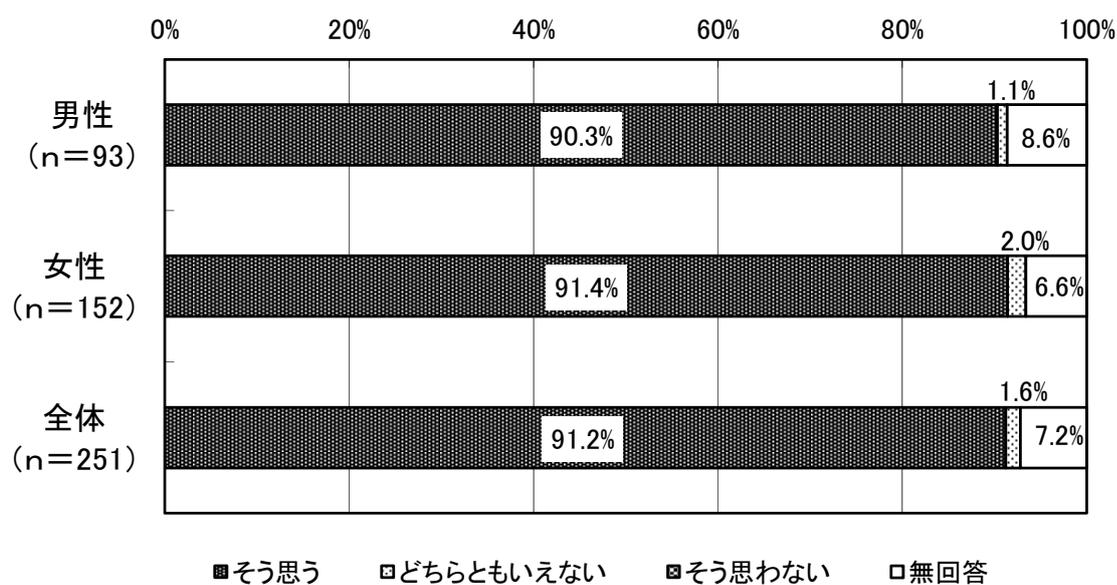
時間があわない ×5

準トップスイマーの講習会

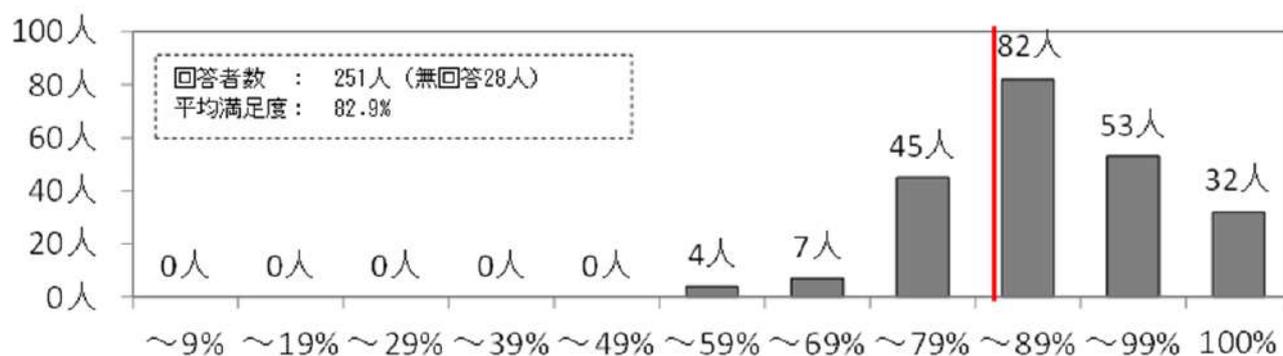
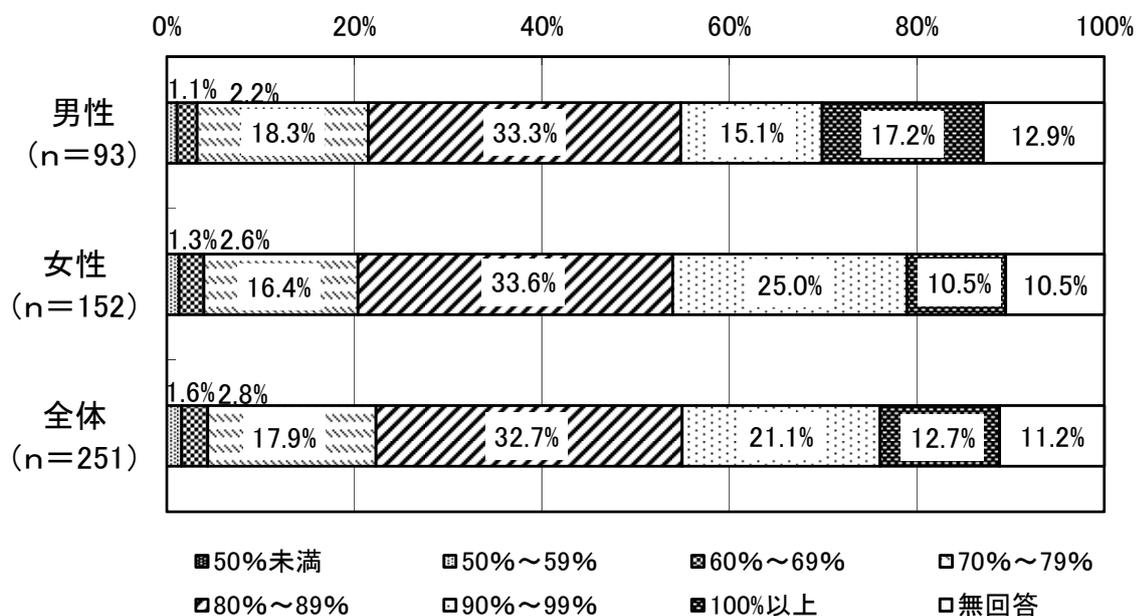
26. 施設からのお知らせや情報を得ている方法



27. 当施設をまた利用したいか



28. 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	すばらしい。
男性	20代	駅から遠い。
男性	20代	土日開いてて助かる。安い。
男性	20代	3月まで短い期間ですけど、ダンスレッスンよろしくお願ひします。
男性	20代	満足です
女性	20代	プール脱衣所の床のあみがずっと歩いていると痛くなってくるのでもう少し柔かいのにしてほしい。
男性	30代	もう少し温かいプール
女性	30代	土日に小学生の水泳教室を実施してもらいたいです。
女性	30代	土日は難しいかもしれませんが、オムツはずれの前の子が一緒にプールに入れる時間があると嬉しいですよ。
女性	30代	もう少しプールの温度をあたたくしてほしい。
男性	40代	水質検査をやると良い。朝霞市の水質はあまりよくないので改善のきっかけとなるはず。肌に触れるものなので絶対必要と考えます。
男性	40代	いつもお世話になっております。年賀はがき等、郵便物のご利用がありましたらご連絡下さい。
男性	40代	障害者用ロッカーのカギベルト壊れているものが多い
男性	40代	ジムにて荷物の放置や裸足で歩いている利用者に注意をしてもらいたい
女性	40代	いつもありがとうございます。感謝しています。
女性	40代	毎回アンケートを実施しているが集計結果を知りたい、トレーニングルームにも老眼鏡を置いて欲しい。
男性	45代	いつも利用させてもらっています。ありがとうございます。
男性	50代	プールからリフレッシュルームへ続いて利用したい場合の割引料金を設定して欲しい。
男性	50代	駐車場出入り口の方向をはっきりしてほしい。入口から出る車が多く危ない。
男性	50代	現状とてもよい施設だと思います。
女性	50代	今日の日経新聞の土曜版に取り上げられていましたね。ちょっと誇らしく思いました。地元民としてですよ。
女性	50代	ひとりで、マシンを長く使っている人に注意をしてほしいですよ。
女性	50代	いつも楽しく通っています。これからもよろしくお願ひします。
女性	50代	大満足ですよ。
女性	50代	23. 利用料金、もう少し安く
女性	50代	トレーニング用具に座ったまま長話をする高齢の方が多いため不満に思う事があります。

性別	年齢	自由意見
女性	50代	23. 利用料金は他市と比べて断然利用しやすいです。いつも楽しく利用しています。今の利用形態はずっと維持してほしいです。(たとえ料金が少し上がっても、、、50円ぐらいかな?)
女性	50代	週に1度程度しか利用できませんが、毎回満足しています。これからも利用したいです。
女性	50代	いつもありがとうございます
女性	60代	経済的にも精神的にもとても助かっています。スタッフの方もみんな親切ですよ。
女性	60代	休館した後の施設はお掃除もいきとどいて職員の対応もとってもよくなりました。大場先生の指導は大満足です
女性	60代	リフレッシュルームでの過ごしやすさがやや不満
女性	60代	風呂の換気扇が強くて寒く感じる
女性	60代	赤バンドを1F受付でも渡せるようにしてほしい。
女性	60代	障害者が優遇されている面がある。リフレッシュルームは健常者と変わらない。
男性	70代	①幼児連れの方も泳ぎたいのでは?と推量します。従って、短時間でも子どもの面倒を見てくれる仕組みがあると良いと思います。②延長料金無料は特に混雑する時を除き実施してほしい。③高齢者割引があると良い。
男性	70代	毎年1月下旬から2月上旬の施設休みが長すぎます。再考してもらいたい。
男性	70代	特になし。駐車場の空き地は特に注意
男性	70代	主に奥様の付き添い。自身も利用したいが市外料金が高いため、年金生活の者には利用が難しい。料金の見直し(市外)をお願いします。
女性	70代	2階のトイレ場所がすごく寒い、トイレを新しくしてほしい。
女性	70代	無料レッスンの間隔を15分にしてほしい
女性	70代	私はリフレッシュが多い。春になったら3Fもいく予定です。上も下もスタッフは他の施設に負けないすばらしいと思う。
女性	70代	大場先生の指導が私にあっていて嬉しいです。
女性	70代	大場先生は大変教え方が上手く少しづつですが泳げるようになってきました。是非とも、これからも続けて指導していただきたいと思います。
女性	70代	24. についてとても時間を気にしてプールは1時間で出る。夏期はダニと蠅に注意してほしい
女性	80代	他地域にくらべ近くにこうした施設があるのは常々ありがたいと思っています。
男性	-	施設が経年劣化している。市は修理を実施すること。
男性	-	多目的トイレにウォシュレット設置希望
男性	-	よろしくをお願いします。
男性	-	器具を増やして欲しい。更衣室を広くしてほしい。
女性	-	壊れたマシンを直して欲しい

性別	年齢	自由意見
女性	-	ヨガの小糸先生の戻ってきてほしい（いずれ）
女性	-	休館日のプリントを他の日もしてほしい。（体組成計のプリントアウト）
女性	-	なかなか冬場子どもと遊べる（体を動かして）ところがないので、助かります。
女性	-	利用者の統計データを開示してほしい。（利用人数、混んでいる時間、空いている時間帯など）
女性	-	館内とても清潔で快適に過ごさせていただいています。
-	-	教室に通うのにバスがない。早い時間にも運行して欲しいです。（雨の場合に不自由です）
-	-	①故障した器具のメンテナンス修理遅い。②シャワー室の水が出っ放し（税金の無駄遣い）
-	-	プール施設で階段やはしのところのすべり止めのゴムがあまりきかずこわい思いをします。新しくしてほしい。水飲み場がリハビリプールの所にしかないので反対側にもつけてほしい。