

**平成29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 12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 244

【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	6	7	12	9	16	22	7	8	89
女性	0	3	5	18	19	23	36	35	0	15	154
無回答	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	0	5	11	25	31	32	53	57	7	23	244

## II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

～アンケート調査にご協力ください～		京都市健康推進センター わくわくどーむ
<b>施設利用者アンケート調査票</b>		
<p>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。</p>		
■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）		
<b>1. あなたのことについてお聞かせください。</b>		
1. 性別・年代	1. 男性      2. 女性	年代
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 → ( <input type="text"/> )      2. 市区外 → ( <input type="text"/> 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 ( <input type="text"/> )	
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・時間帯	1. 平日 (月×××××) <input type="checkbox"/> 9時 <input type="checkbox"/> 10時 <input type="checkbox"/> 11時 <input type="checkbox"/> 12時 <input type="checkbox"/> 13時 <input type="checkbox"/> 14時 <input type="checkbox"/> 15時 <input type="checkbox"/> 16時 <input type="checkbox"/> 17時 <input type="checkbox"/> 18時 <input type="checkbox"/> 19時 <input type="checkbox"/> 20時 <input type="checkbox"/> 21時 <input type="checkbox"/> 22時 ご利用の曜日に○ 時間帯の上に ← → を引いて 下さい	
	2. 土日祝 (例) ← →	
8. 主な当館内利用施設 (複数回答可)	1. プール   2. マシנגジム   3. リフレッシュルーム   4. その他 ( <input type="text"/> )	
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 ( <input type="text"/> )	
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 ( <input type="text"/> )	
<b>2. 施設について感じることをお聞かせください。</b>		
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 <input type="text"/> )	
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 <input type="text"/> )	
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 <input type="text"/> )	
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 <input type="text"/> )	

【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. 職員や指導員からあいさつはありますか。

職 員	指 導 員
1. 必ずある 2. よくある 3. 時々ある 4. 全くない	1. 必ずある 2. よくある 3. 時々ある 4. 全くない

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. あなたは普段どの程度運動をしていますか。

1. 定期的に通3回以上行っている 2. 定期的に通1～2回行っている  
3. 定期的ではないが、月に1～2回程度行っている  
4. 定期的ではないが、1年以上継続している運動がある 5. 運動は行っていない

25. 現在のあなたの健康状態はいかがですか

1. とても良い 2. まあよい 3. あまりよくない 4. よくない

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すか 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. 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。

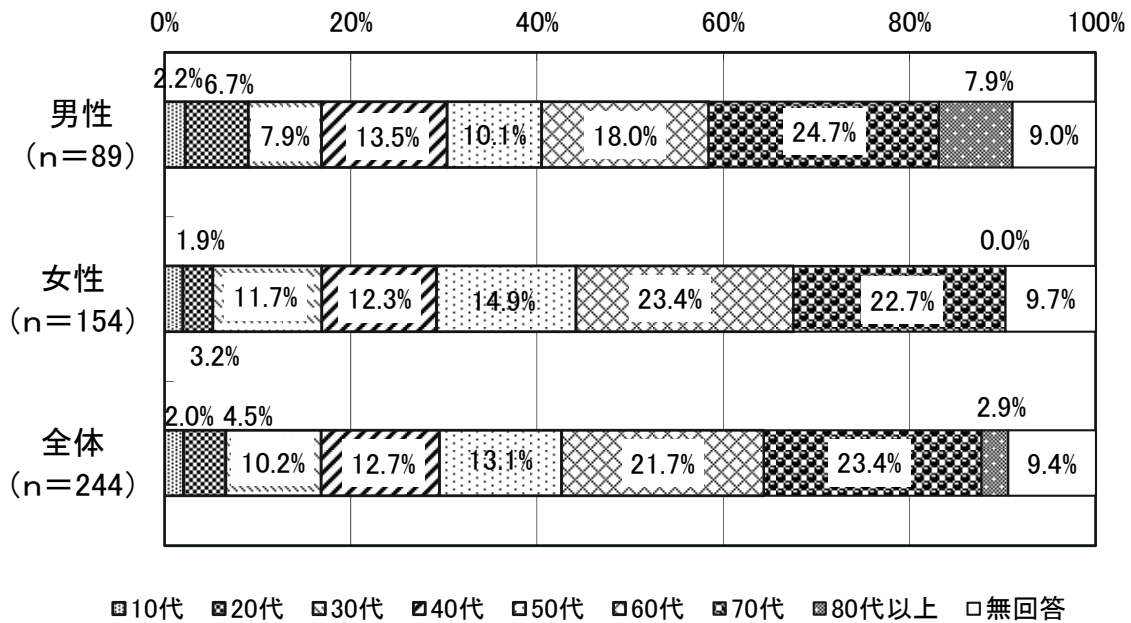
住所  
電話番号 ( ) - -  
氏名

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：㈱アーキングルーム  
㈱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)

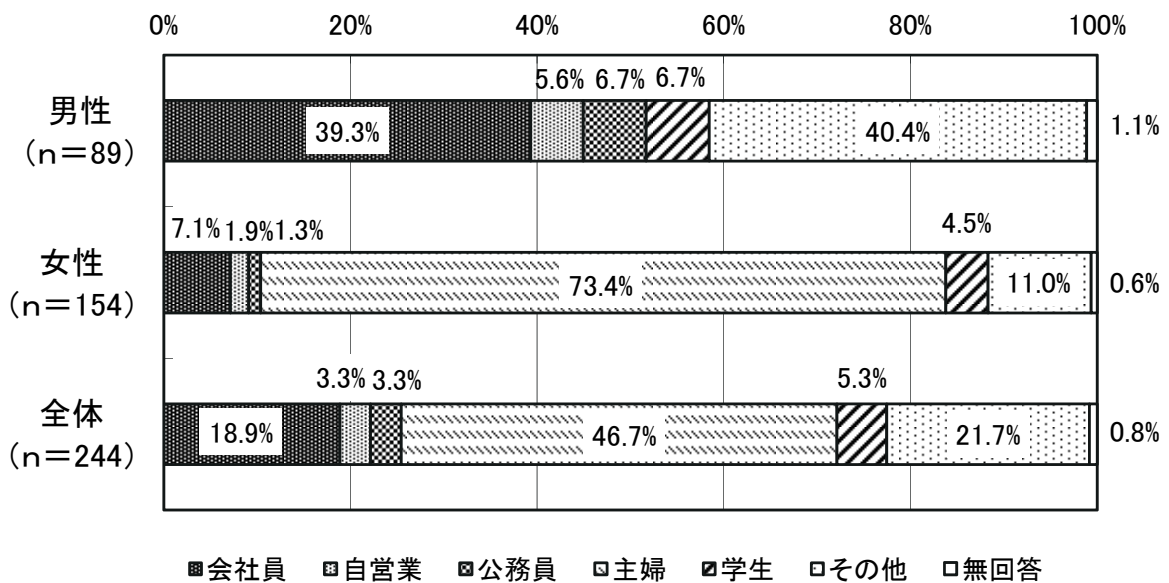
### Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

#### ● 回答者について

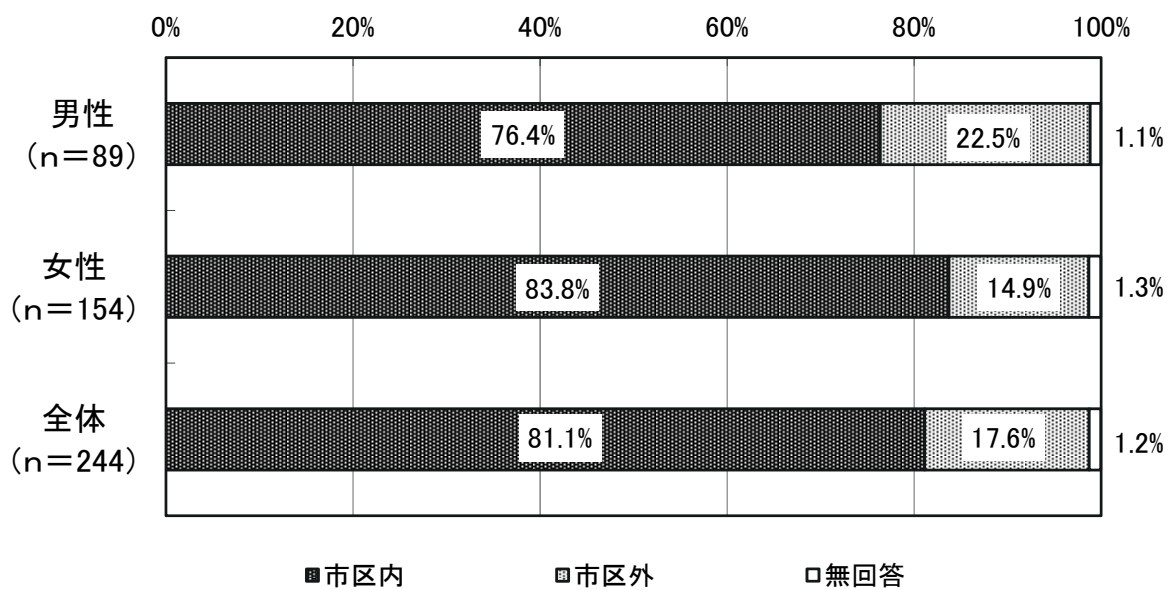
##### 1. 性別・年齢



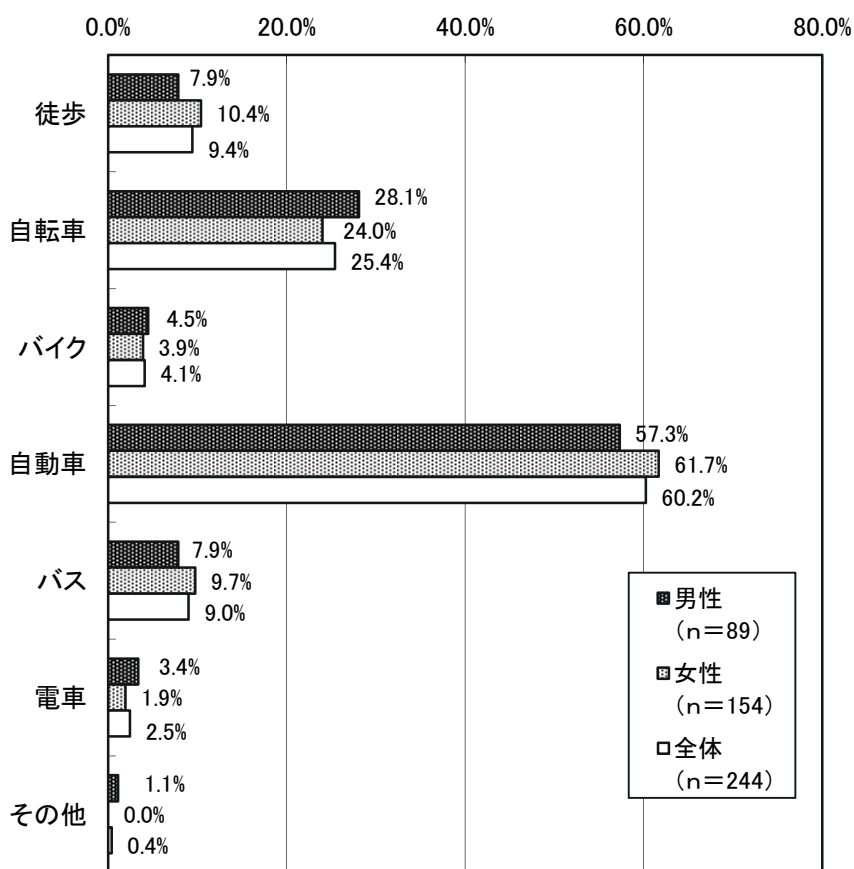
##### 2. 職業



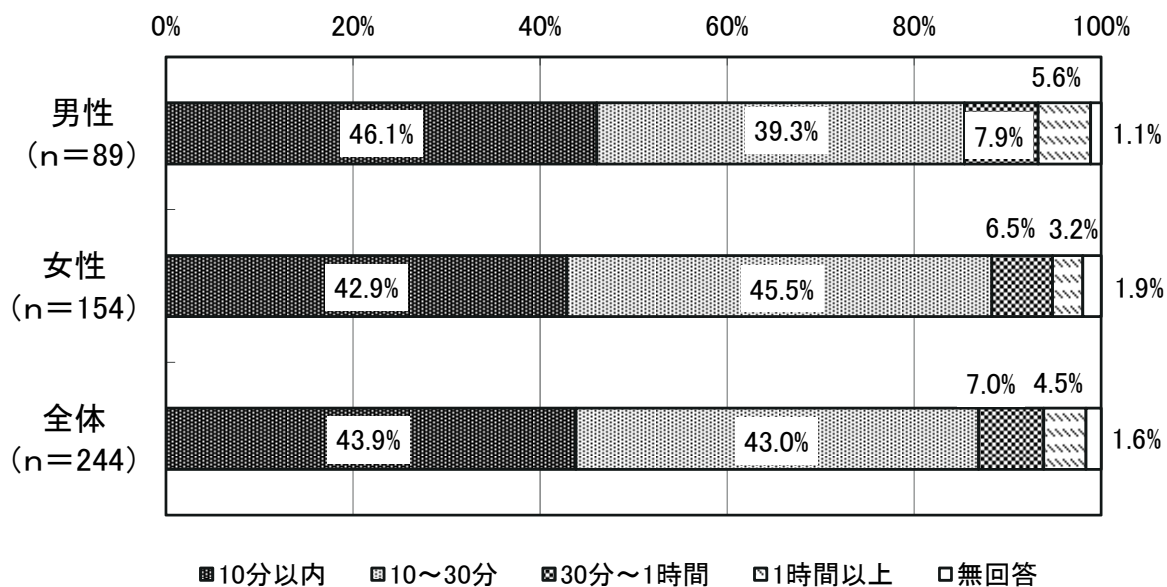
### 3. 地域



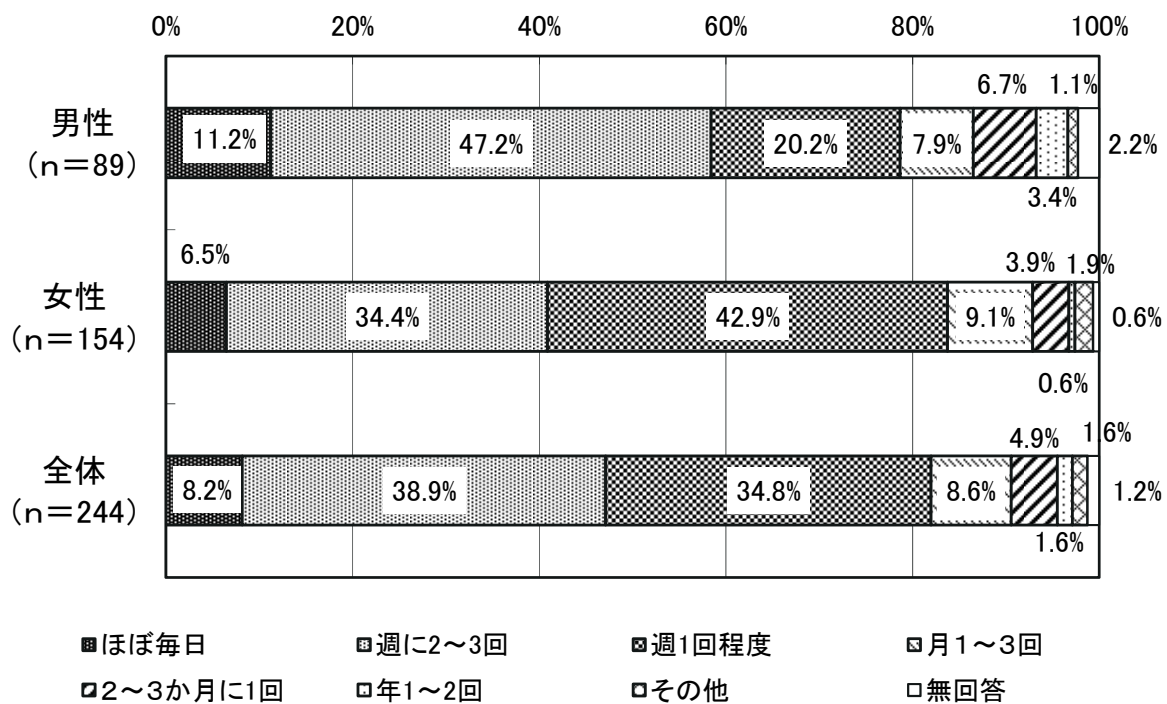
### 4. 来館手段



## 5. 所用時間



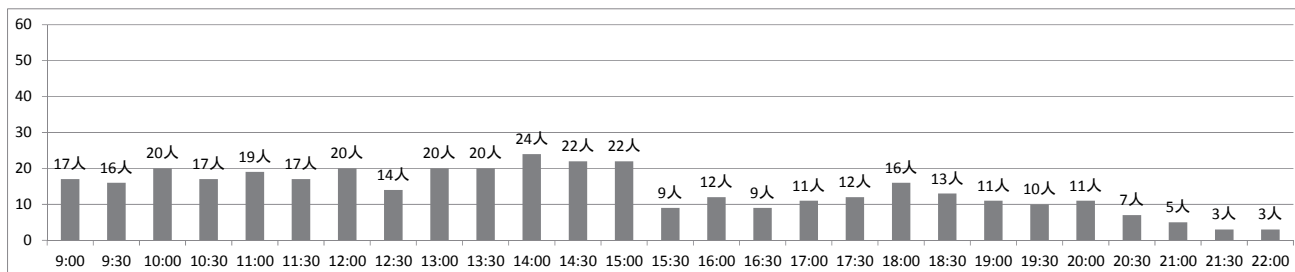
## 6. 利用頻度



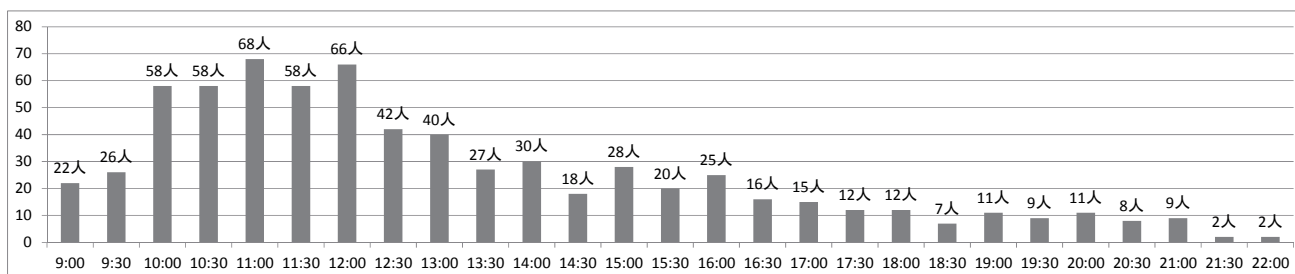


## 7. 利用曜日・時間

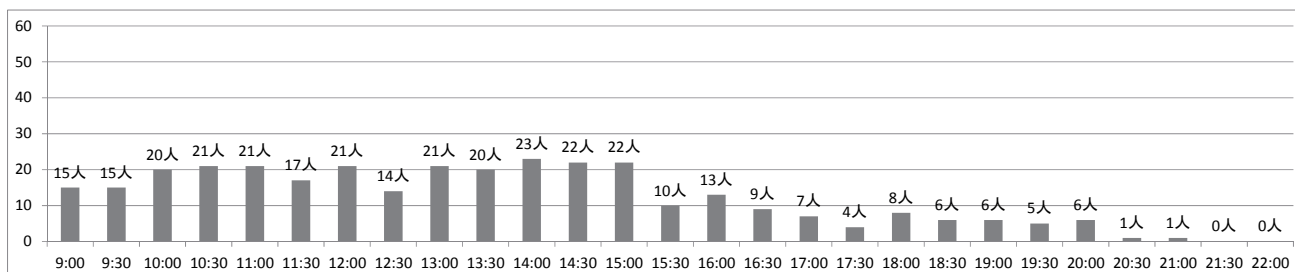
### 【平日】男性



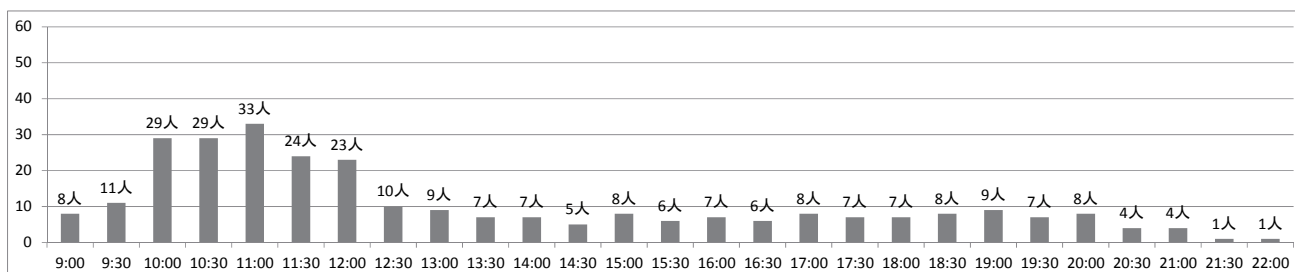
### 【平日】女性



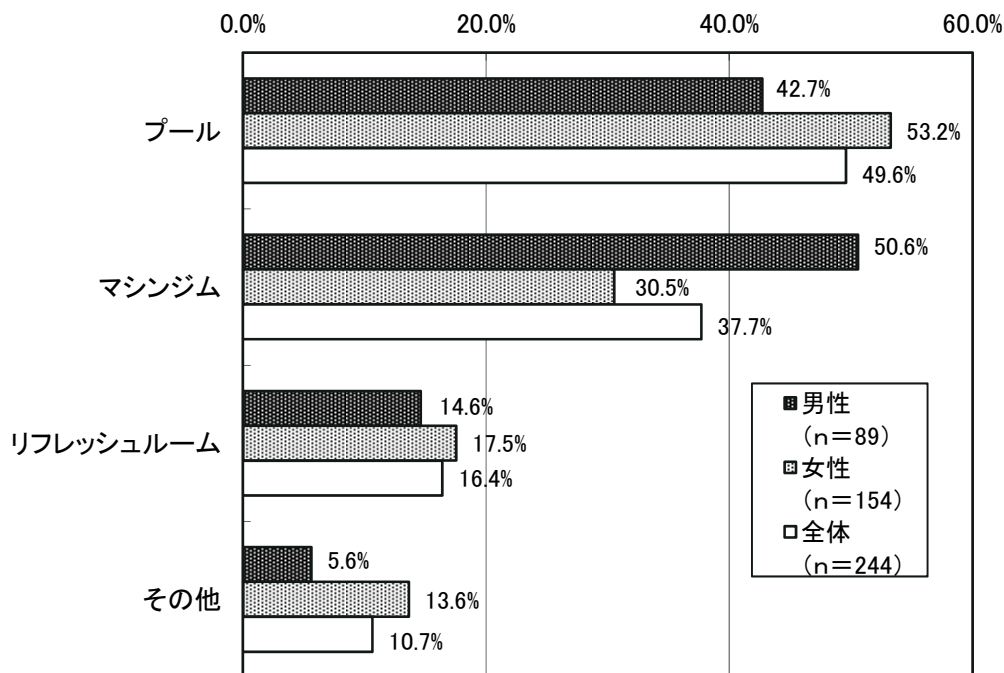
### 【土日祝】男性



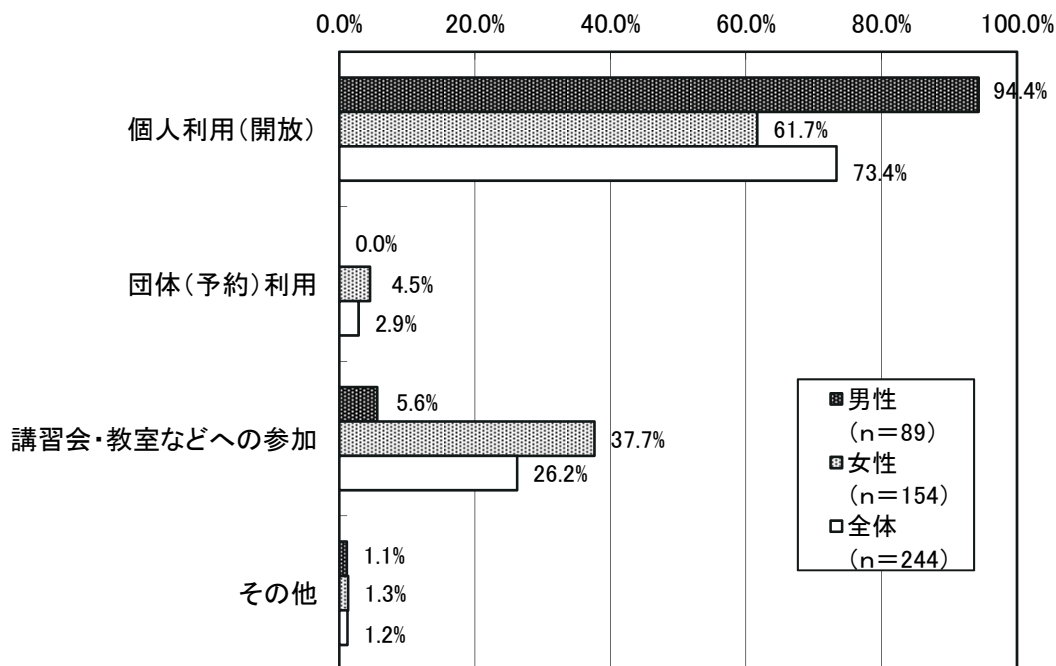
### 【土日祝】女性



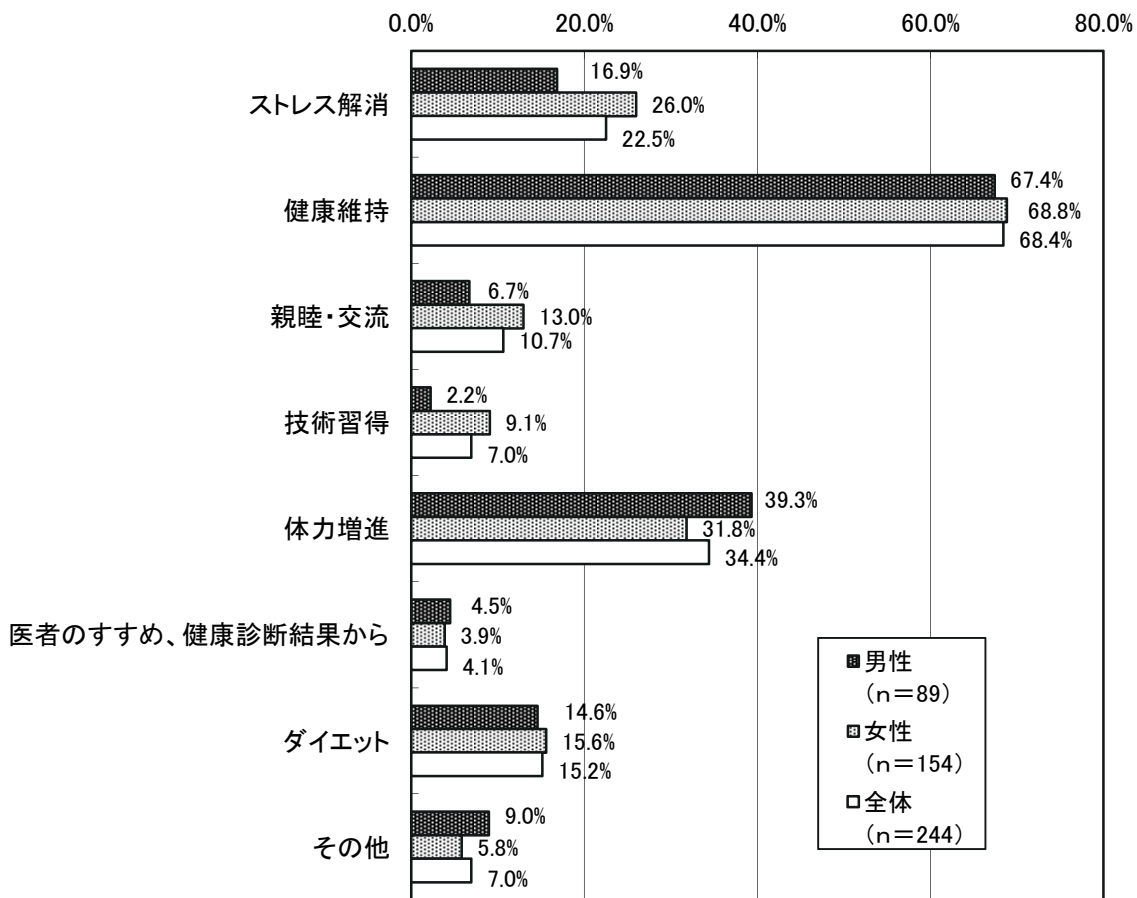
## 8. 主な利用施設



## 9. 主な利用内容

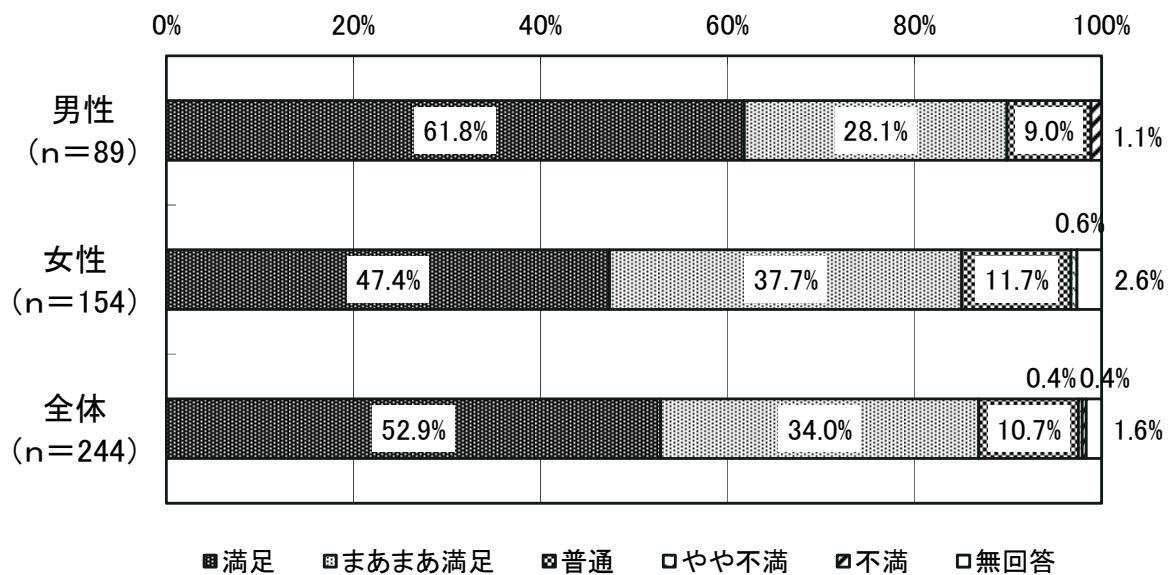


## 10. 運動する目的

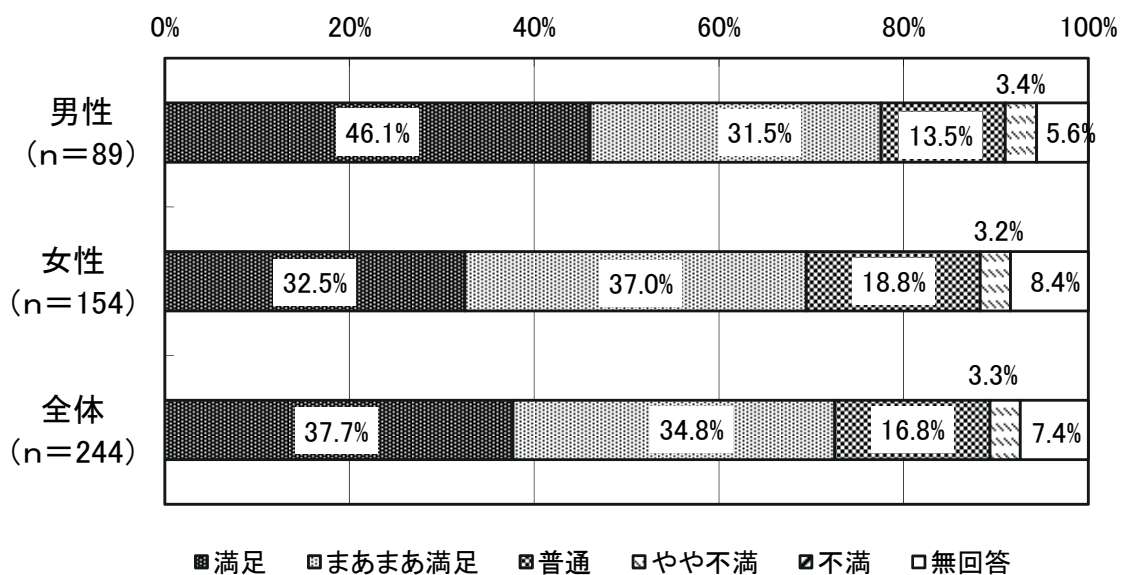


● 施設について

1 1. 主な利用施設での過ごしやすさ

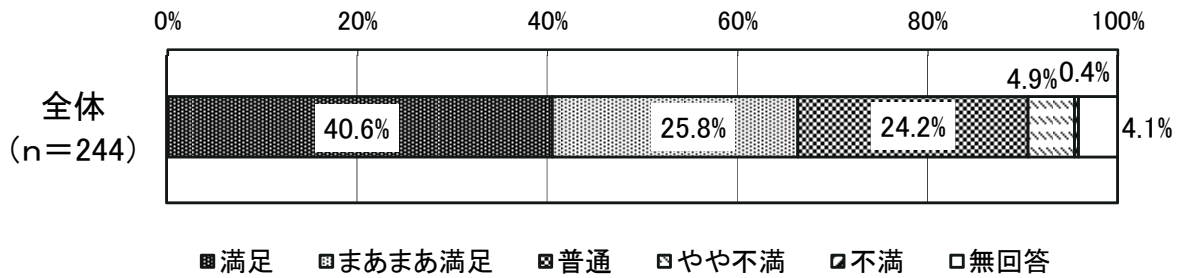


1 2. 備え付けの器具備品の快適さ

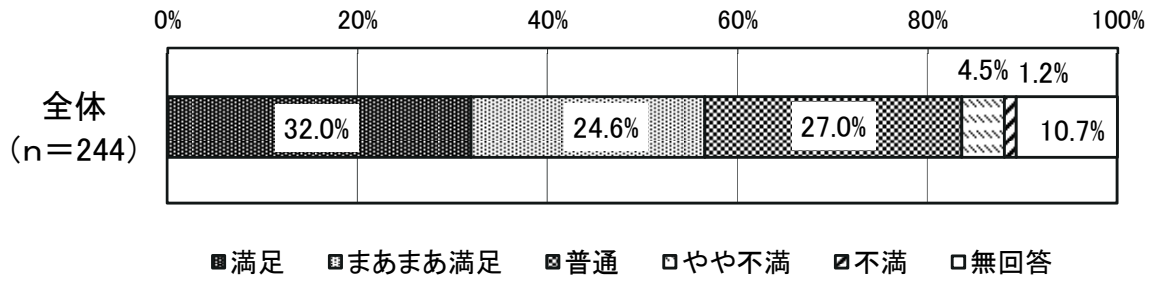


### 13. 各施設の快適さ

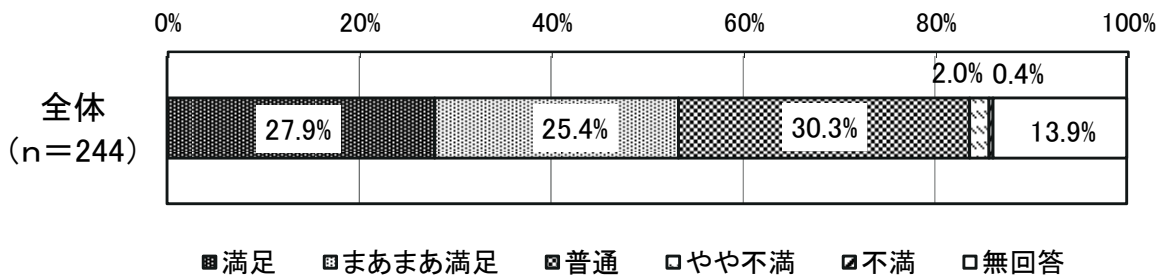
#### ①トイレ



#### 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）

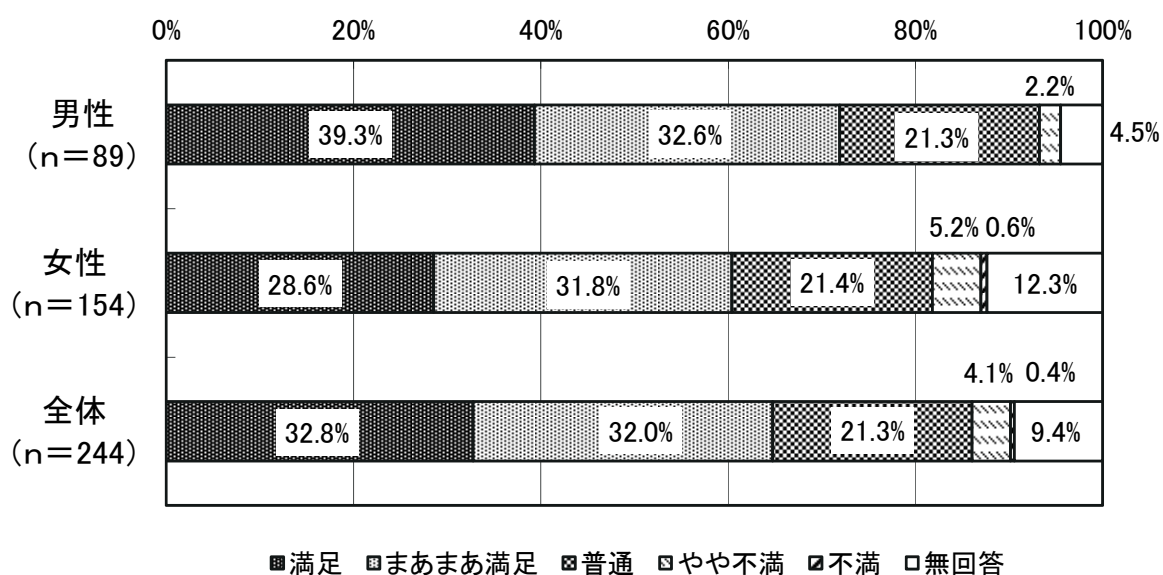


## 【施設内設備についての感想】

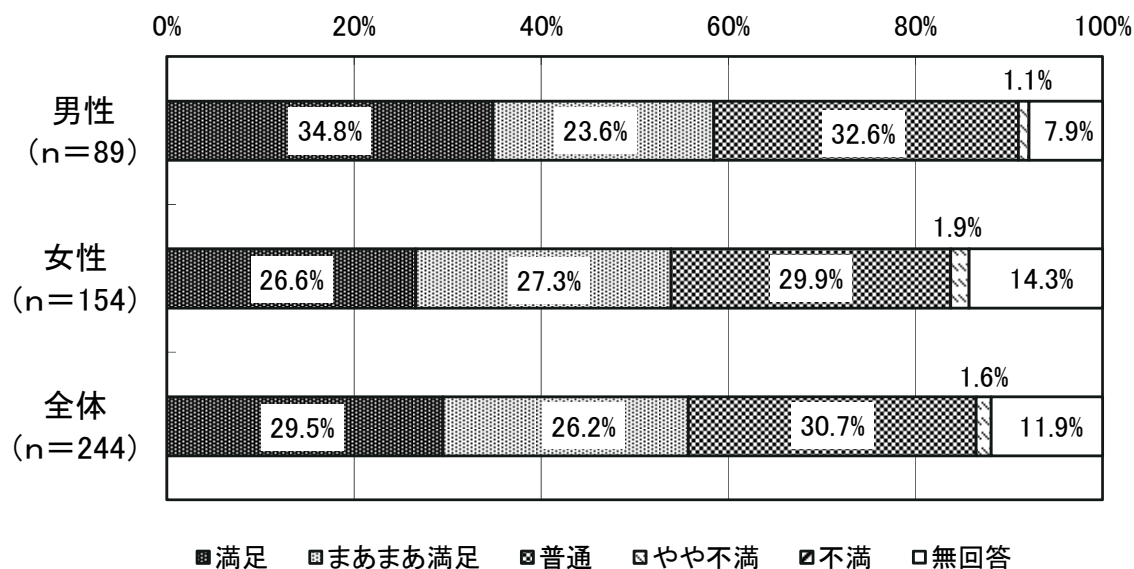
トイレなどがいつも清潔に保たれている。  
ロッカーが老朽化し、カギの不備が多い。カギのベルトも着脱しにくい。  
公共施設として割と満足している。  
どこもととても清潔で過ごしやすいです。  
休憩コーナー、いす、テーブルがたくさんあって快適です。窮屈すぎないところが魅力です。子どもの待ち時間に助かります。  
2階、飲食コーナー、行ってほしい。  
カップラーメン自動販売機の再設置希望。(2階休憩コーナー)  
公共施設では整っていると思う。  
年中ご飯が食べられるところがあると嬉しいです。  
トイレを洋式にしてほしい。  
トイレ流れにくいところあり。マシンが壊れて修理に時間がかかりすぎ。女子シャワー室左内側のドア、つかむところが壊れたままでとても不便。  
使用後に水を流そうとしても、しばらく力を入れていないと流れない。  
1階の休憩コーナー、1人用ソファや新聞・雑誌があると良い。1人の人にリラックスできるスペースがほしい。  
自販機が多くて助かります  
マッサージ機を15~20分100円にしてほしい。  
休憩スペースがもう少し広いとよい。  
風呂では体を洗わないで入る人がいる。同じことをやっているのに、やっている人によって良かったり悪かったりする。中で勝手に決めている人がいる。  
いつもきれいに掃除されていて、気持ちよく使わせて頂いています。  
店内に販売があるといいな。  
少し暑い。  
シャワー、ロッカー室は多少古さが感じられる。  
靴箱は衣類と別の所にあってほしい。  
2階の食堂のテーブルが汚いことがよくあります。拭くものがほしいです。  
1階更衣室は車椅子の方などが入ると狭くて使えない。  
ロッカー箱で使用不能がそのまま放置されている。  
トイレの音が気になる。  
シャワールームの中にフックをつけてほしい。  
休憩コーナーに雑誌など置いて欲しいです。  
2階の休憩コーナー、男女兼用トイレは女子専用にしたほうがいい。  
こまめに風呂の湯を出してほしい。(水風呂も)  
シャワールームの時、両隣からしぶきがかかるので大変不愉快。  
シャワーが止まるのがうざい。お母さんなどがロッカーに来る時に靴であふれてとても不便。

キッズルームとプールが離れているのが使いづらいです。  
 トイレの水流れが悪い。  
 プールの更衣室がびしょびしょになり過ぎないと、もっと良いと思います。

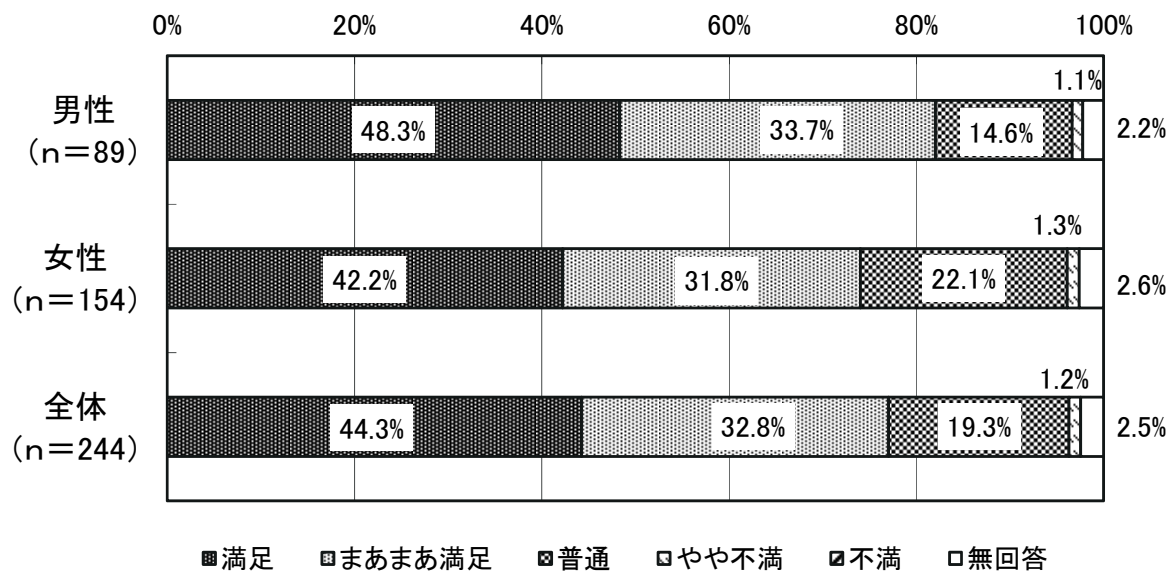
#### 14. 駐車場・駐輪場



## 15. バリアフリー対応



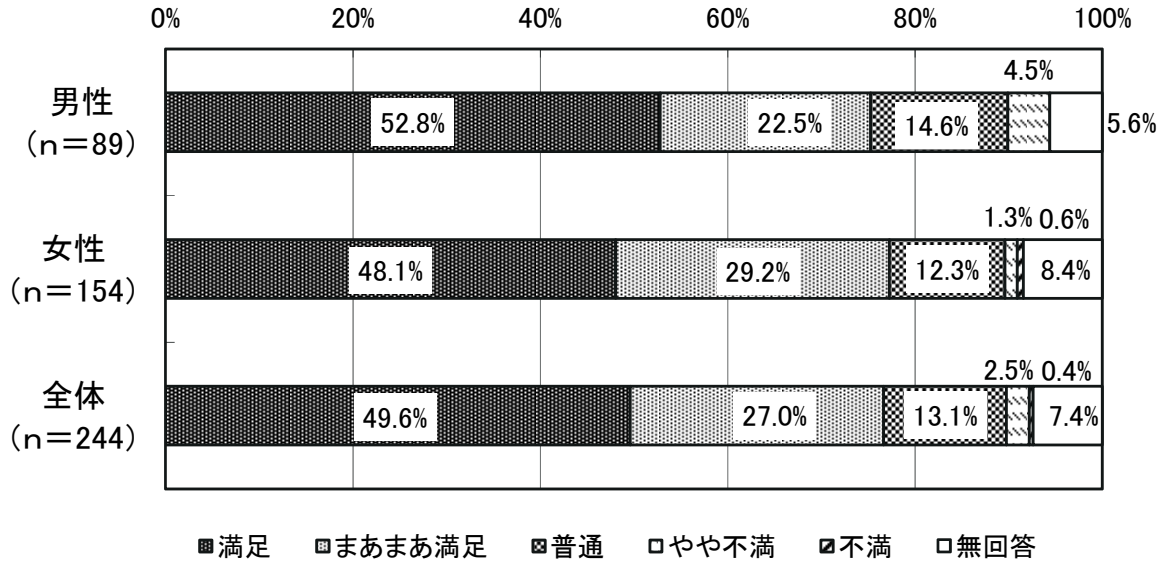
## 16. 清掃状況



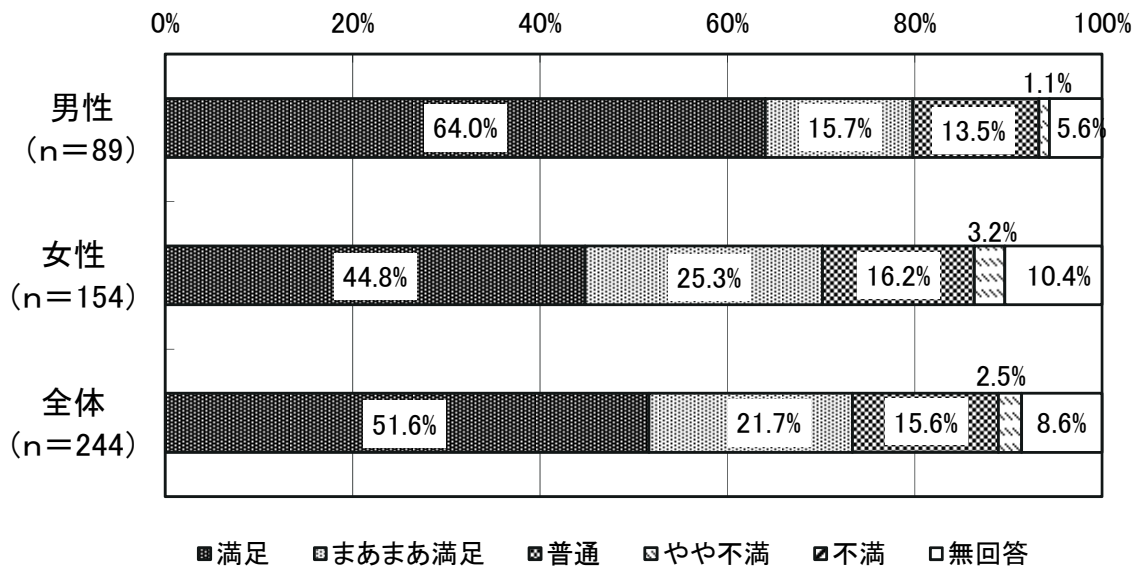


● 運営・サービスについて

17. 利用時間枠の適切さ

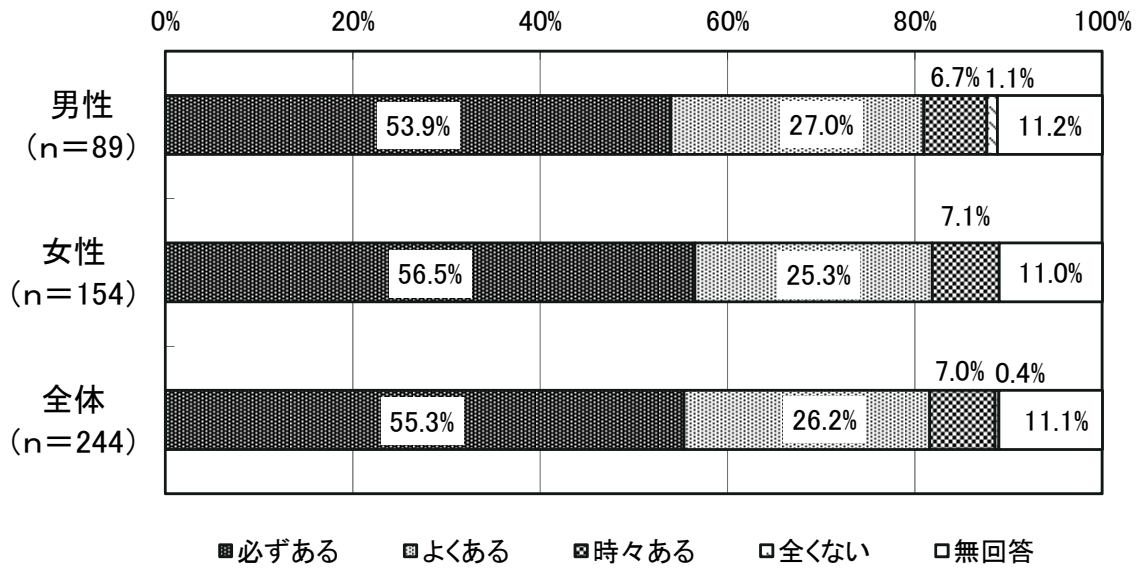


18. 利用手続きの容易さ

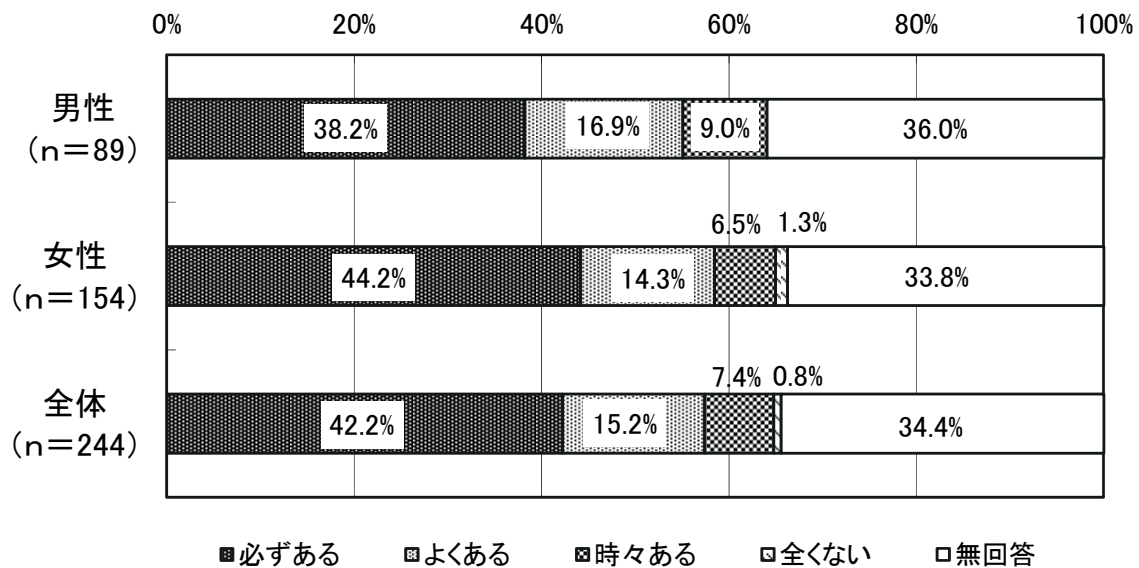


19. あいさつについて

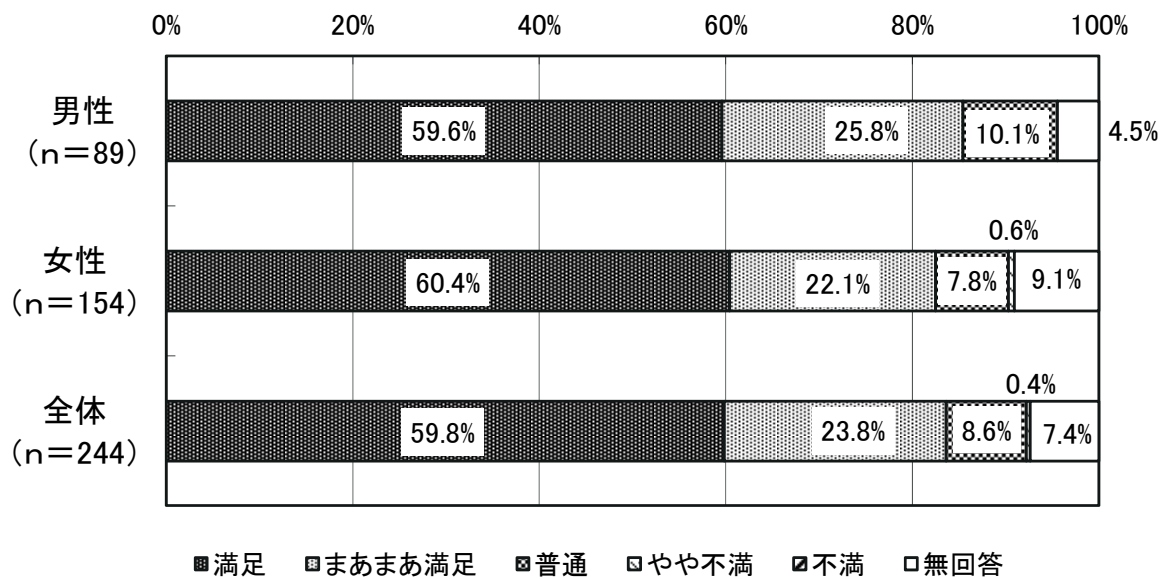
【職員】



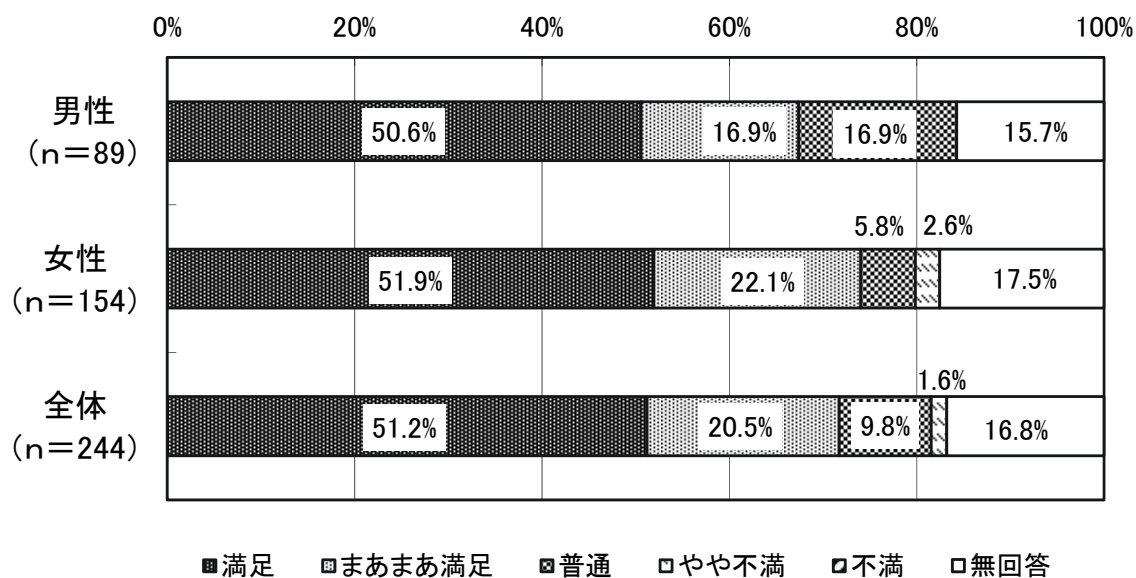
【指導員】



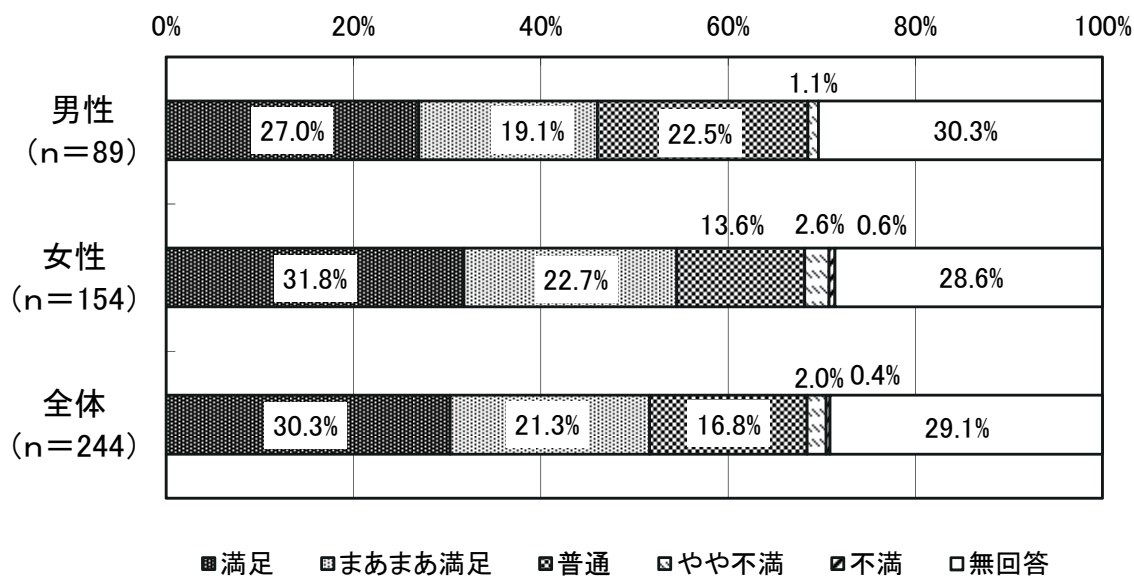
## 20. 職員の対応



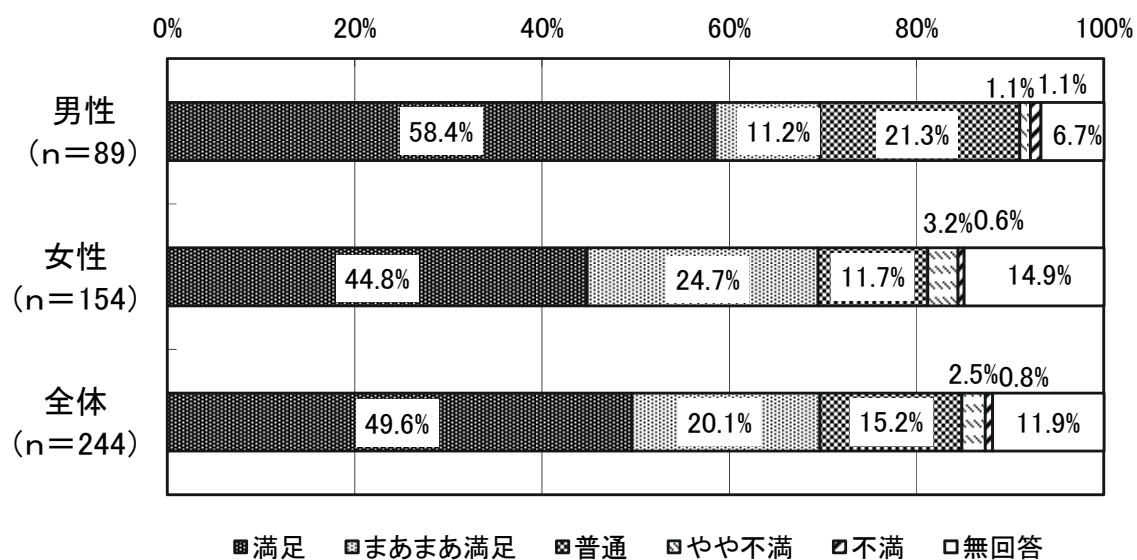
## 21. 指導員の指導



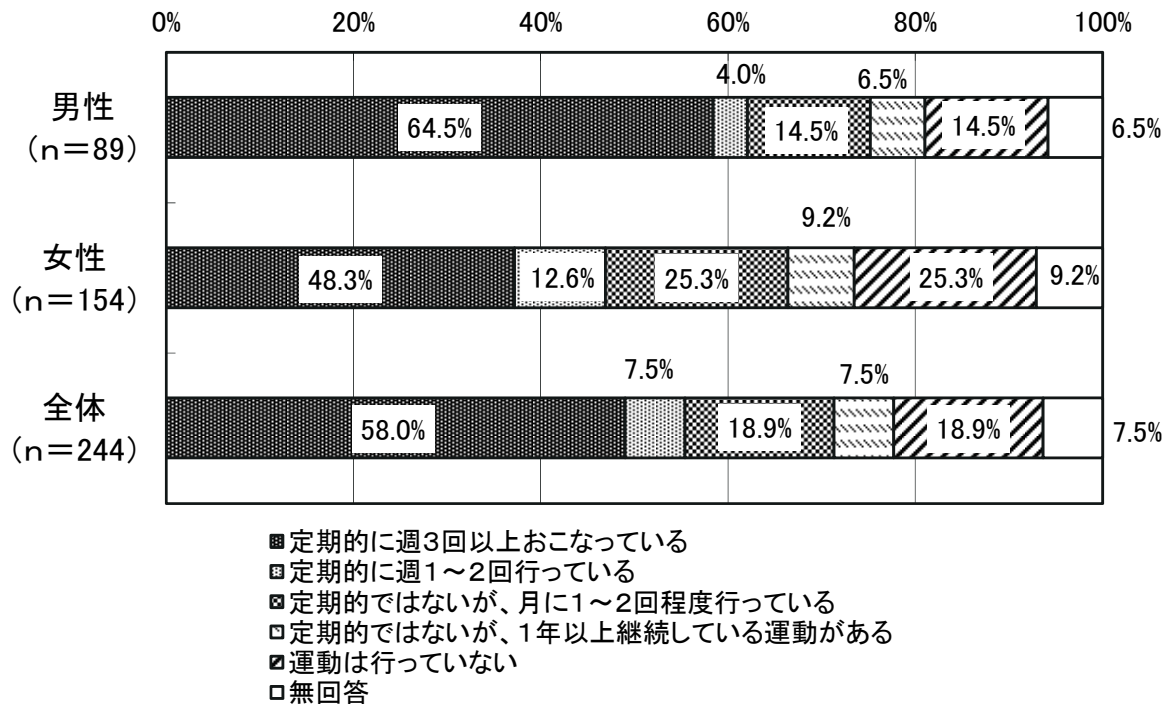
## 2.2. 施設主体の講習会・教室等について



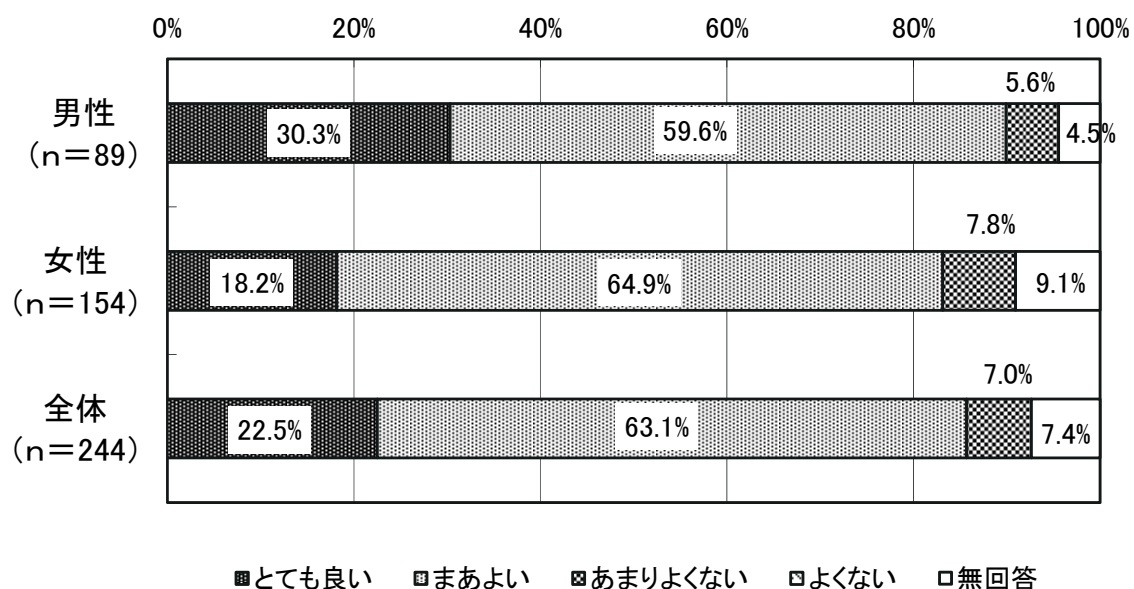
## 2.3. 利用料金（他者の同等施設と比較して）



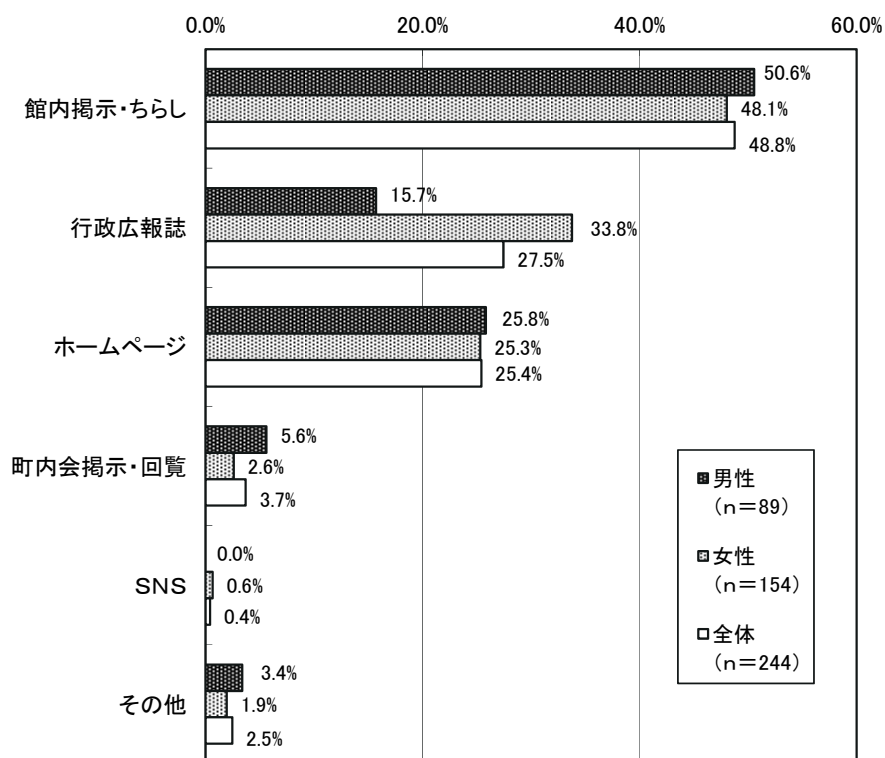
## 24. 普段どの程度運動をしているか



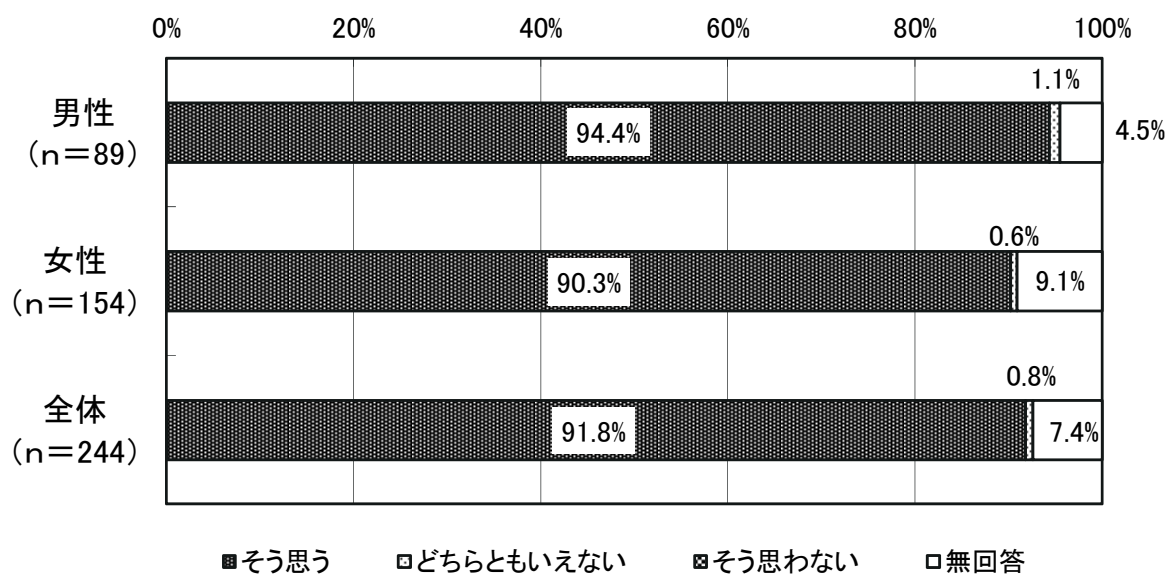
## 25. 現在の健康状態



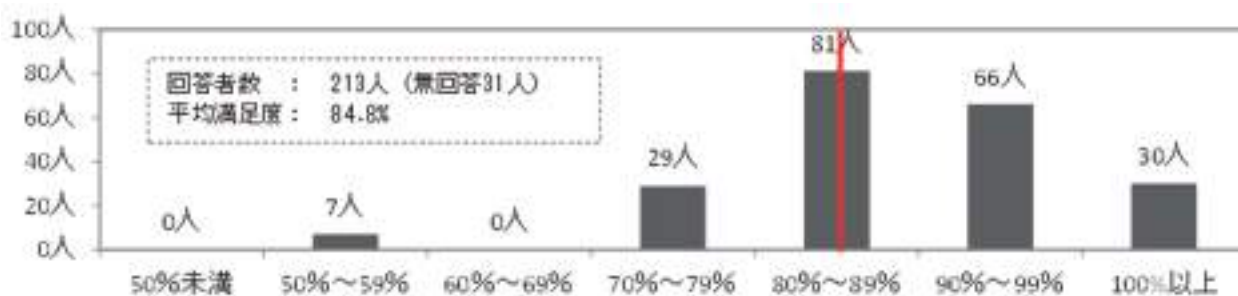
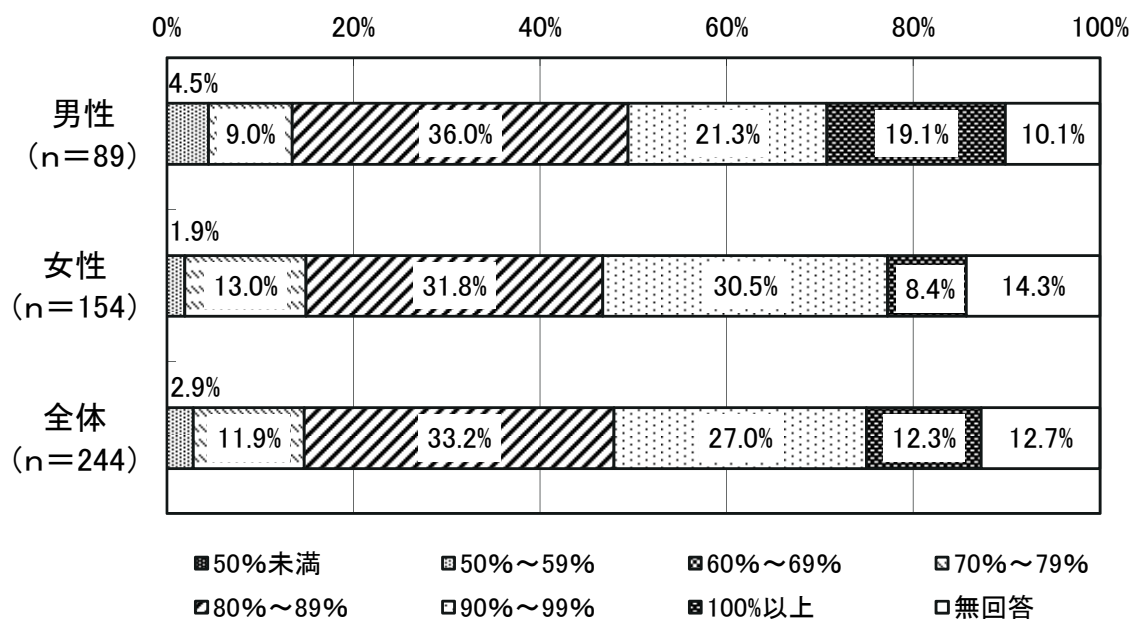
## 26. 施設からのお知らせや情報を得ている方法



## 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	20代	ダンベルの数は多いけど、それを使用する場所が狭いのもっと広くしてほしい。
男性	30代	トイレにウオシュレットがあるといい。
男性	30代	あいさつが気持ちよいです。
女性	30代	いつも楽しく、続けられるのに感謝です。
女性	30代	いつもきれいで子どもたちも気持ちよく利用させていただいています。
女性	30代	子どもが二人とも水泳教室に通っていますが、スクールバスの利用もでき安全に続けることができています。利用する人数（スクールバス）が少ないときもありませんが、なくなると助かるなと思います。
女性	30代	スイミングを習っていますが、子どもがとても楽しそうで大満足です。和光市民も習えるのでうれしいです。
女性	30代	夏の間、休憩室が暑いときがあった。
女性	30代	費用があまりかからず、自宅からも通える距離にあるので、定期的に運動するのに丁度よいです。
女性	30代	いつも楽しく利用しています。これからもよろしくお願いします。
男性	40代	子ども教室（水泳）の落選率が少し高いのでは？
男性	40代	毎回気持ちよく利用させていただいております。今後もよろしくお願いします。
男性	40代	ウオシュレットがほしい。シャワー圧が弱い。
女性	40代	施設内の方がとてもフレンドリーで親しみを持ちました。館内もとてもきれいにされていて使いやすかったです。お世話になりました。また来ます。
男性	50代	いつも快適に利用させてもらっています。特に日曜日のステップリーボックはとても良いです。
男性	50代	良い。
女性	50代	いつも快適に過ごさせていただいています。これからもよろしくお願いします。
女性	50代	特に夏のシャワー利用時間、とりあえず「〇分以内で」と書いてもらえれば、気をつけてくれるかも。人によっては長い。
女性	50代	障がい者用の更衣室がもう少し広くて、シャワーがもう1つあると良いかなと思います。いつもお世話になっています。
女性	50代	たくさんイベントを企画して下さり、時々参加もしています。子供向けも多く、時々参加費が高いかなというものもありますが、概ね無料でとても良いことだと思います。引き続きよろしく願いいたします。
女性	50代	2階のレストスペースがあまり利用されてなくともったいない。バランスボールの教室定員を増やしてほしい。



性別	年齢	自由意見
女性	50代	昼、水のエアロをもっと増やして。せめてあと1回(14:00~)お願いします。足を手術したのでリハビリに通って行きたいと思っています。歩行だけだと飽きて続けていけません。
女性	50代	当施設を利用するようになり、健康維持にとても役立っており、楽しく通っております。今はプールが主ですが、そのうち3階のジムへも通ってみたいと思っています。
女性	50代	無料レッスンの時間を1時間にしてほしいです。無料レッスン内容も色々増やしてほしいです。
女性	50代	無料のスタジオプログラムが充実していて素晴らしいです。残念な点は、更衣室が狭すぎなところ。どうにかありませんか。
男性	60代	とても素晴らしいスポーツ施設です。
男性	60代	12月の休館日の掲示が遅かったような気がします。
男性	60代	プールと同階にトイレを作って欲しい。高齢者割引を検討してほしい。(65歳以上)
男性	60代	ストレッチルームのテレビはないほうがよい。テレビを見ながら雑談をしているのでストレッチしたくてもできない。
女性	60代	気軽に利用できるので満足しています。
女性	60代	月始め、タニタ体重計の印刷が1週間ですが、有料でもOKです、もう少し長く、できればずっと実施してほしい。
女性	60代	元気をもらっています。
女性	60代	指導員の方も親切に教えてくださり、楽しくエクササイズやっているので、健康のためにもずっと続けたいと思います。
女性	60代	クレーム好きな方も居る中で、いつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。ストレスもあるかと思いますが笑顔で接して下さると嬉しく思います。
女性	60代	自転車利用について、強風の日があるのでついでに等工夫してほしいです。利用料金、65歳以上は300円に。障がい者の方にも利用料金100円程度負担していただきたい。障がい者と健常者の境がわかりません。
女性	60代	プールの水は衛生面に気をつけて頂きたい。
男性	70代	ウォシュレット、バス便悪い、朝9時着のバスがあればよい。
男性	70代	流れるプールの底面がすべりやすい。館内の時計の数が少ない。階段の段差が分かりやすいような表示がほしい。プール内は眼鏡不可のルールを見直してほしい。介助でプールに入るため泳ぐことはないのに、眼鏡のツルのゴム固定など条件にしてほしい。
男性	70代	自分の体力に合わせて楽しく利用させて頂いています。
女性	70代	市の施設としてはとても利用しやすく、職員や指導員の方々との交流も楽しみです。
女性	70代	若くてイケメンが多くて楽しいですよ。

性別	年齢	自由意見
女性	70代	市内、市外の料金をはっきりしてほしい。同じ料金で入場している人が多い。指導員の方々の若さをいつもいただいています。楽しいです。
女性	70代	皆様親切です。
女性	70代	施設に来ると楽しく過ごせる。人との交流があって良い。館内の人たちとは少ないのが残念。
女性	70代	健康維持のため利用させて頂いています。感謝致しております。
女性	70代	バイクを交通手段に使っているけれど、雨の日は来られないので、バスの便があればよいと思います。以前は家の近くの泉水バス停が利用可でしたが、今は通っていません。
女性	70代	楽しんでできています。
女性	70代	障がい者で利用させて頂いております。いつもありがとうございます。
女性	70代	前回ととき「ルーシー・ダットン」の会場があと2回で終わるというときに、強引に階下に変えられた。有無を言わずで、変えてくれと言ったが全く受け入れられなかった。このことをきっかけに今回常連の人がやめってしまった。ルーシー・ダットン先生が熱心で丁寧なので尚更気分の悪い出来事だった。
女性	70代	料金、年金生活者にはもう少し寛大に。
女性	70代	土曜日2階で10年以上体操をやっていました。途中で1階に変えられました。(あと2回でワンクールが終わるというときに) 強引なやり方に大変いやな思いをしました。先生がしっかいやられているので続けていますが、ひどいやり方です。
女性	70代	お風呂はとても気持ちよいです。
女性	70代	シャワー室からの両隣の水しぶきを何とかしてほしい。
男性	70代	顔見知りもできるし、楽しくストレッチができて満足しております。
男性	80代	とても良い。
男性	不明	水虫対策としてシャワーから出口までサンダルを使いたい。
男性	不明	定休日等など休憩室のレストランの利用期間を長くしてほしい。
女性	不明	いつもありがたおございます。自分の泳ぎを見たいのでビデオ撮影ができる時間を設けて欲しいです。
女性	不明	楽しんでできています。今後もよろしくお願いします。夏は涼しく、冬は暖かで、こんな幸せなことはありません。
女性	不明	軽い飲食ができるといいです。
女性	不明	あたたまる部屋(プールの)もう少し温かくしてもよいと思います。