

**令和5年度
顧客満足度調査**

熊取町立総合体育館

セントラルスポーツ株式会社

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： 令和5年 12月

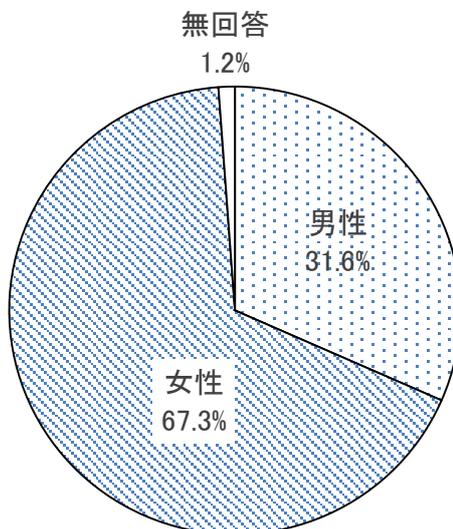
3. 調査対象者、回収数

熊取町立総合体育館 施設利用者 合計回収数 171

【回収 内訳】

	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答	合計
男性	0	1	1	1	2	7	25	6	11	54
女性	0	2	0	5	7	30	46	6	19	115
無回答	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
合計	0	4	1	6	9	37	72	12	30	171

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2023 熊取町立総合体育館

■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 3. その他	歳代
2. お住まいの地域	1. 町内 2. 町外・大阪府 _____市・町 3. 町外・その他(具体的に)	
3. 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()	
4. 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	
5. 利用頻度	1. 週に4日以上 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	
6. 利用時間帯 時間帯の下に←→を引いて下さい	1. 平日 9時 10 11 12時 13 14 15 16 17 18時 19 20 21 22時 2. 土日祝 9時 10 11 12時 13 14 15 16 17 18時 19 20 21 22時	
7. 主な当館内利用施設 (複数回答可)	1. メインアリーナ 2. サブアリーナ 3. プール 4. トレーニング室 5. 会議室 6. 町民グラウンド 7. テニスコート 8. その他 ()	
8. 主な利用内容 (複数回答可)	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 ()	
9. 利用する目的 (複数回答可)	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。

10. 運動器具備品の快適さ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)
11. 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・ロッカー室等 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
 ③ その他の設備 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))
12. 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)

裏面にも回答をお願いします。

3. 施設の運営・サービスについてお聞かせください。

13. 職員(スタッフ)や指導員(インストラクター)からあいさつはありますか

職 員 (スタッフ)		指 導 員 (インストラクター)	
1. 必ずある	2. よくある	1. 必ずある	2. よくある
3. 時々ある	4. 全くない	3. 時々ある	4. 全くない

14. 職員(スタッフ)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)

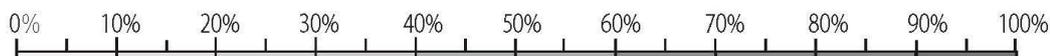
8. 主な利用内容で「3. 講習会・教室などへの参加」を選択した方へお尋ねします

15. 指導員(インストラクター)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)

16. 施設から情報発信してほしい情報は、どのようなものがありますか。(複数回答可)

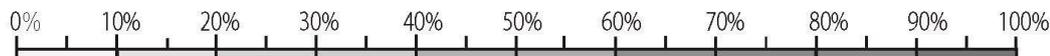
1. スケジュールの変更等 2. 教室の情報 3. イベントのお知らせ 4. 指導者のレッスンビデオ
5. 参加者交流のページ 6. 施設からのお知らせ(全般) 7. 防災上の注意点 8. 予約状況や混雑状況
9. 利用にあたっての注意点 10. その他()

17. 当施設の利用での充実度(楽しみ)は、あなたの生活全体の充実度(楽しみ)の何%を占めていますか。充実度(楽しみ)の割合に近いところを○で囲んで下さい。



18. 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

19. 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(目盛りに○をつけてください)



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

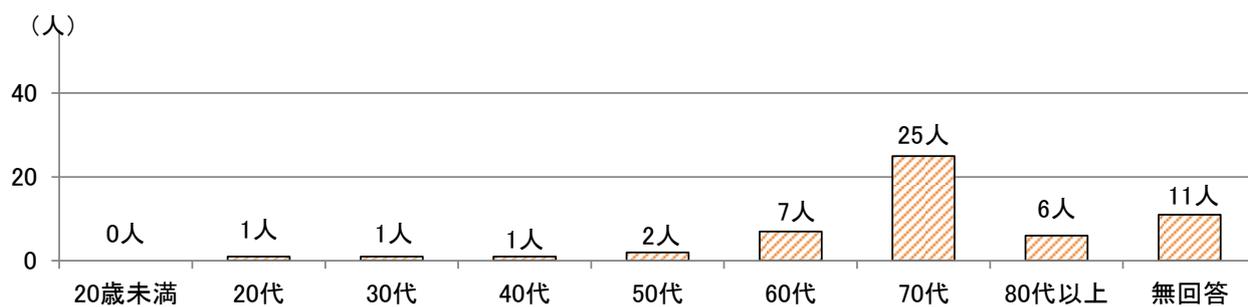
個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先：(株)ワーキンググループ
セントラルスポーツ株式会社 熊取町立総合体育館 個人情報取扱責任者 館長 山本恭平 072-453-5200

Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

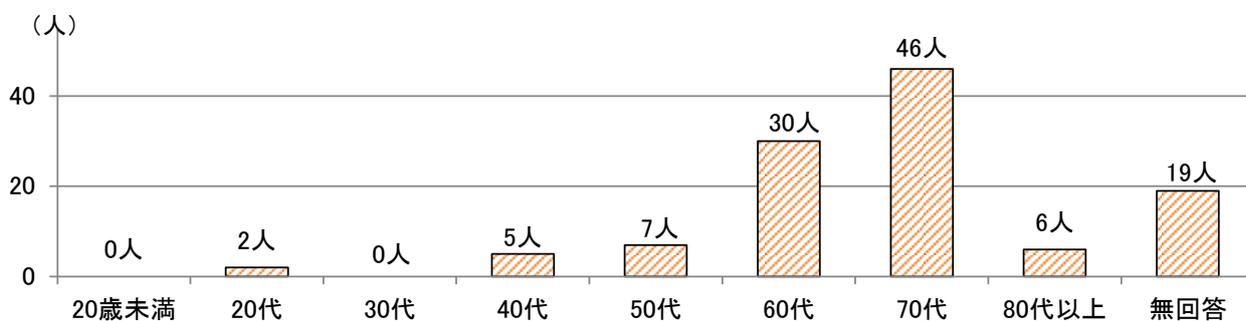
● 回答者について

1. 性別・年齢

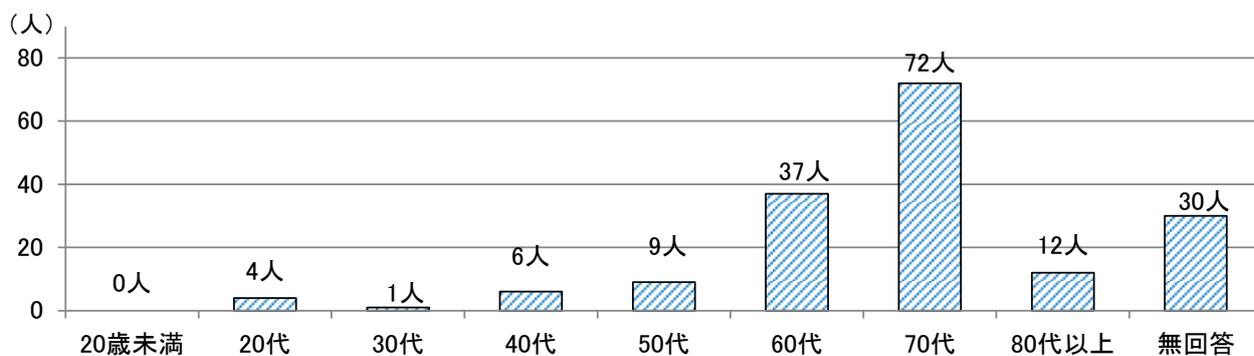
男性



女性

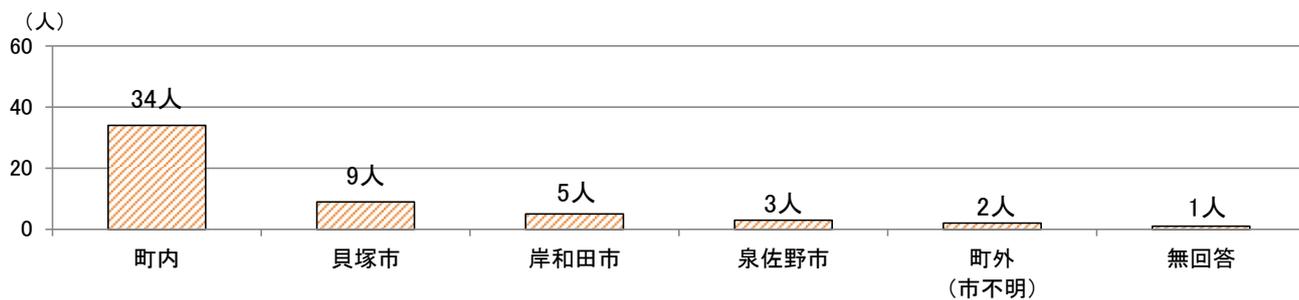


全体

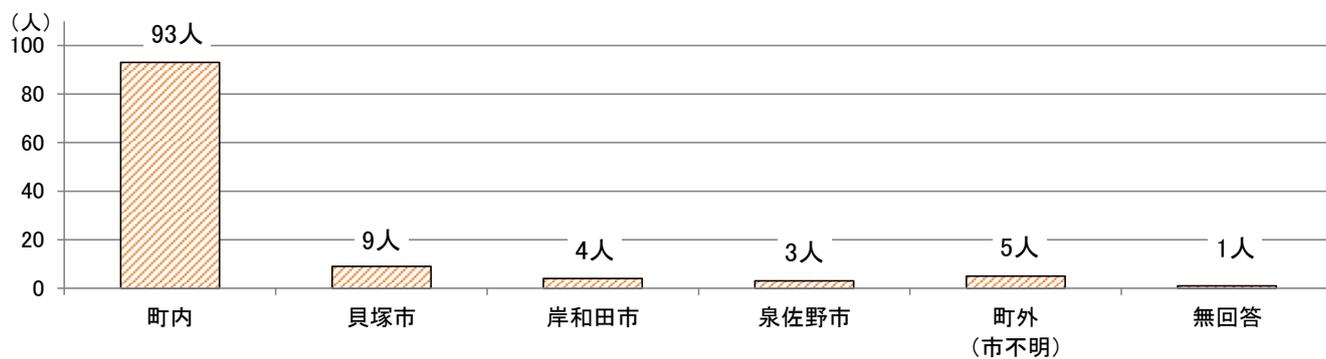


2. 地域

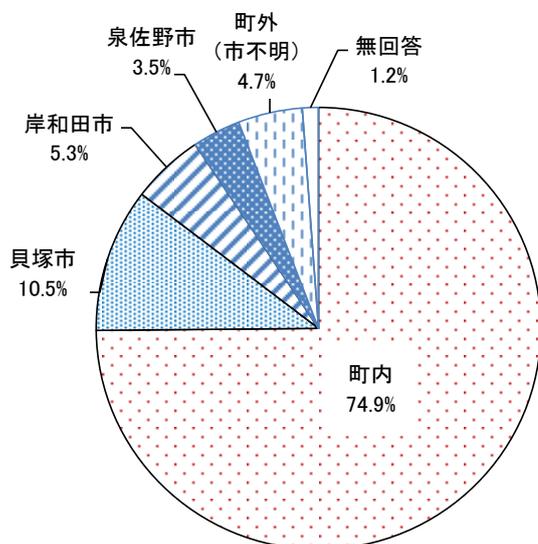
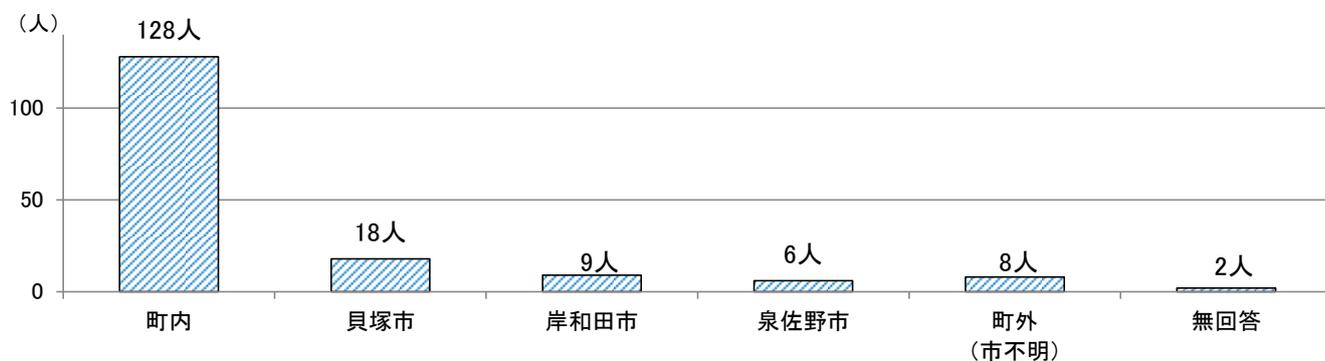
男性



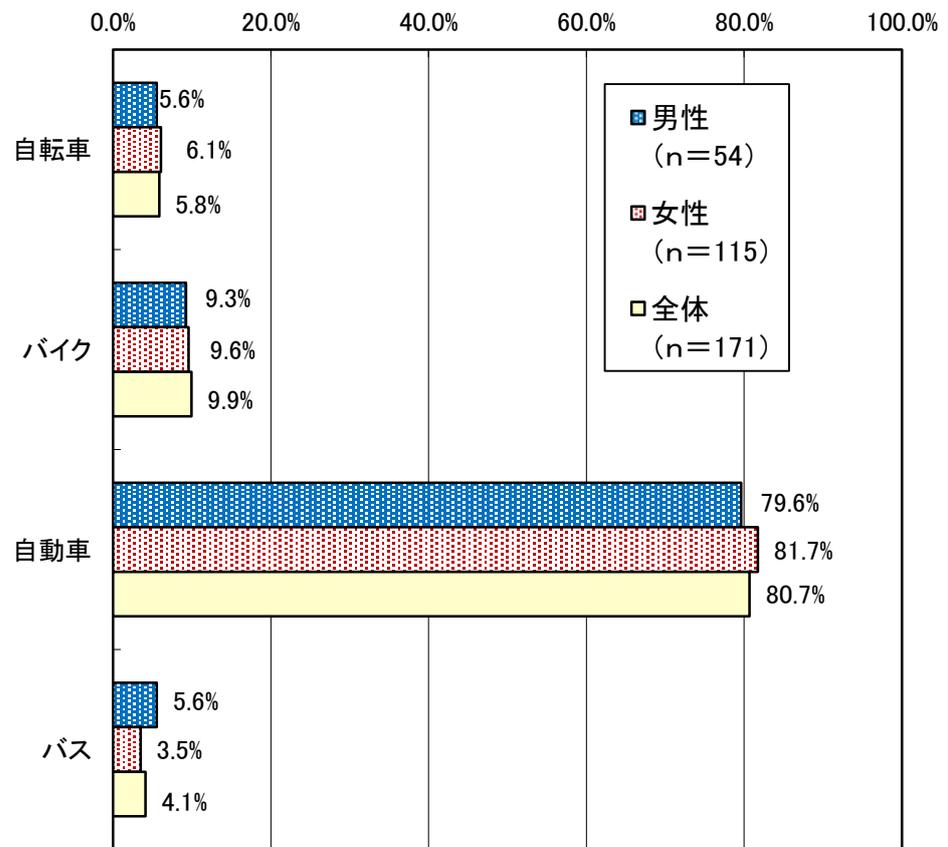
女性



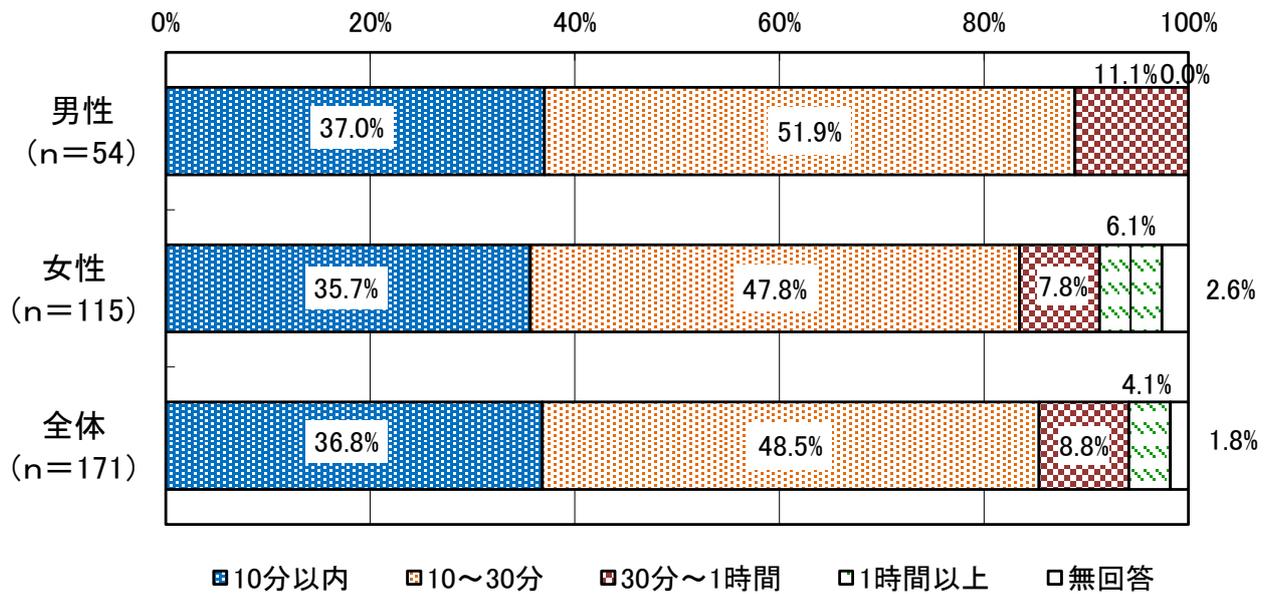
全体



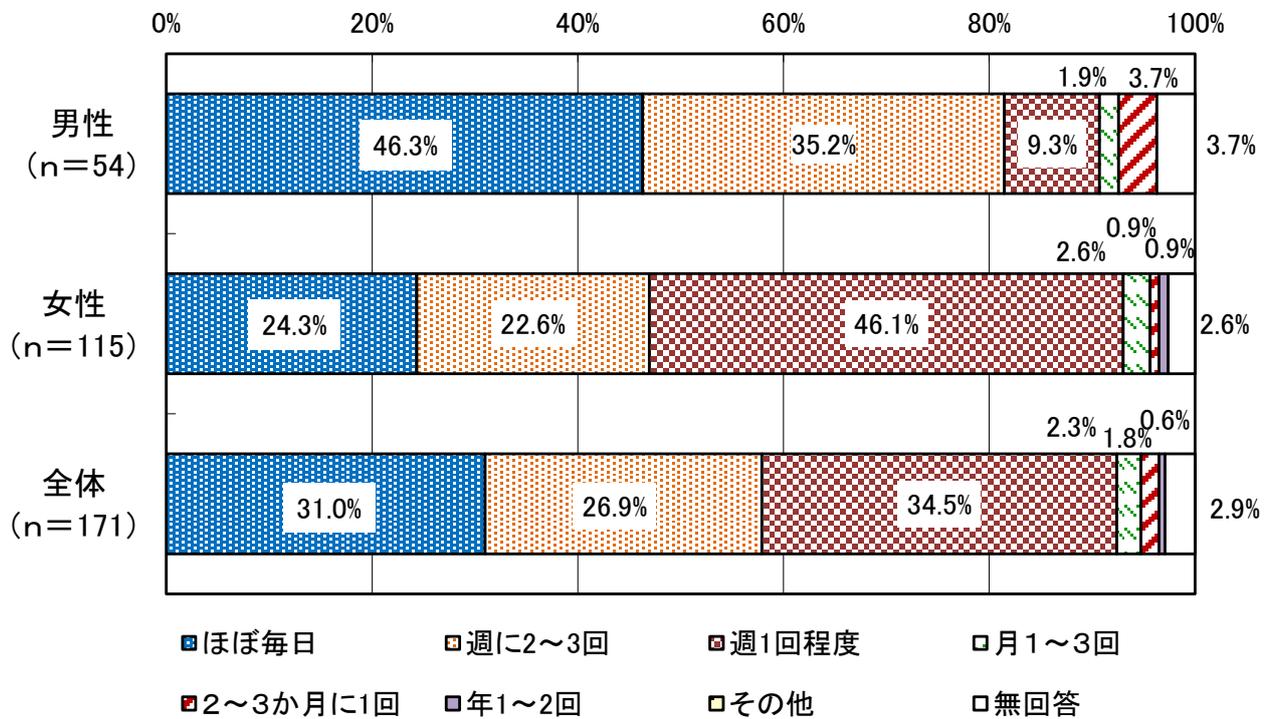
3. 来館手段



4. 所用時間

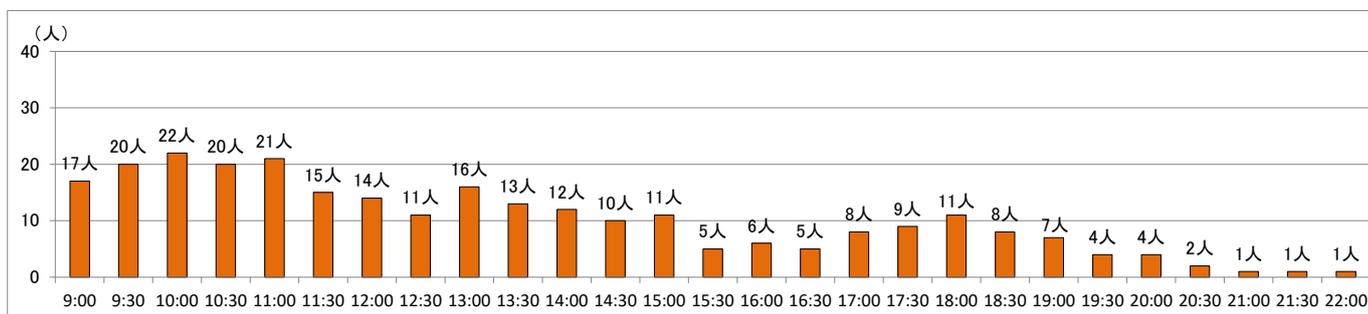


5. 利用頻度

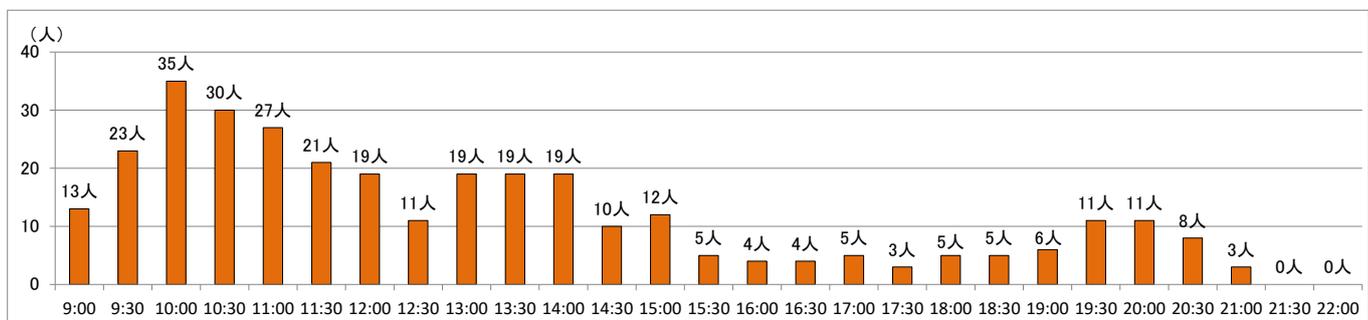


6. 利用曜日・時間

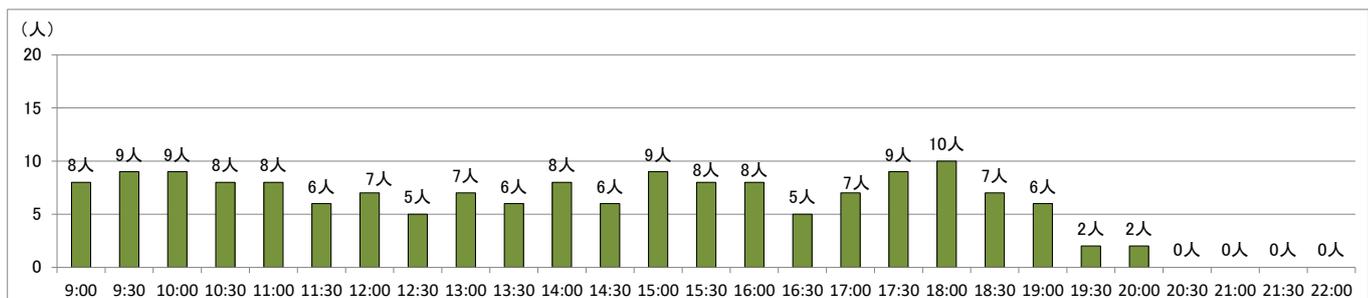
【平日】男性



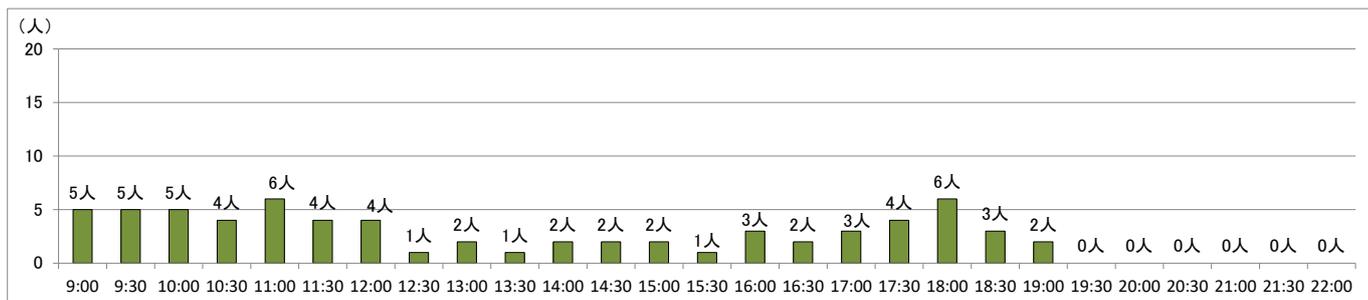
【平日】女性



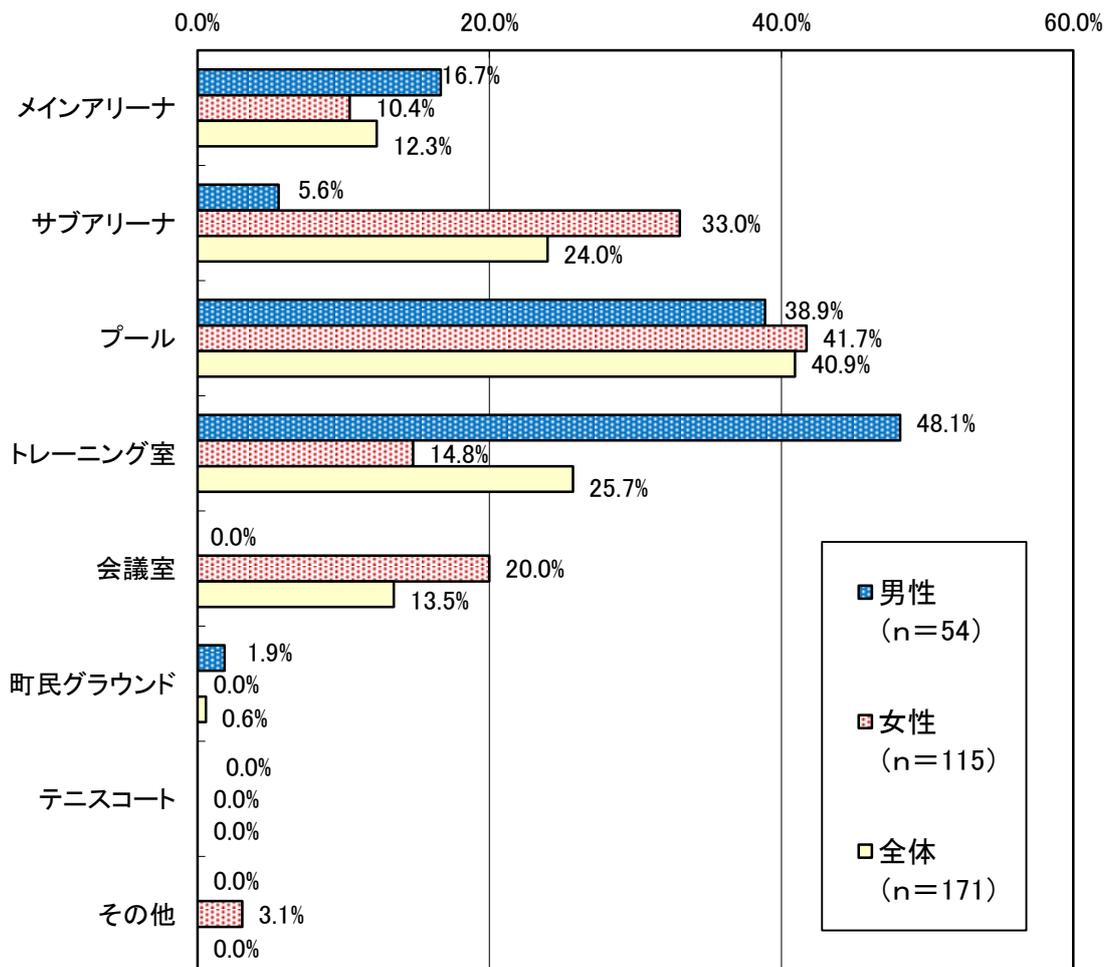
【土日祝】男性



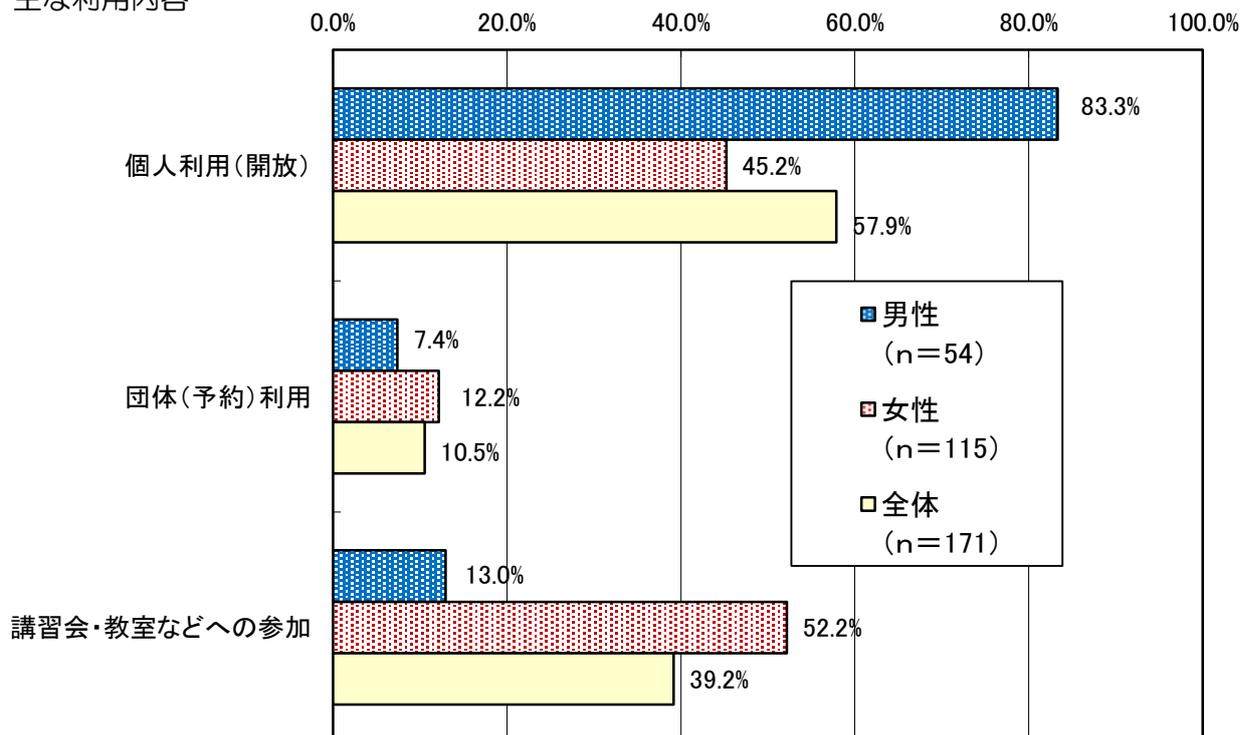
【土日祝】女性



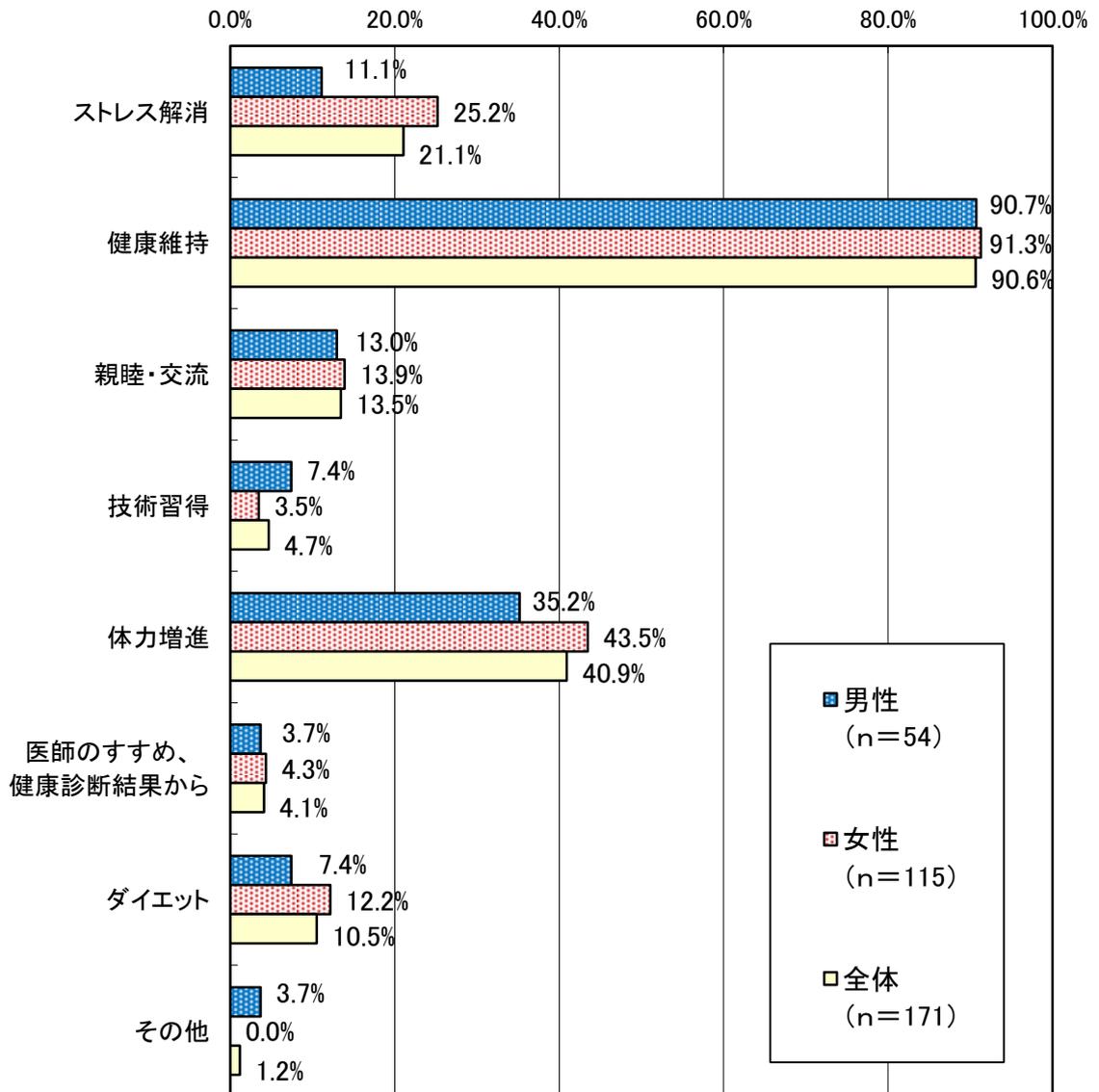
7. 主な利用施設



8. 主な利用内容

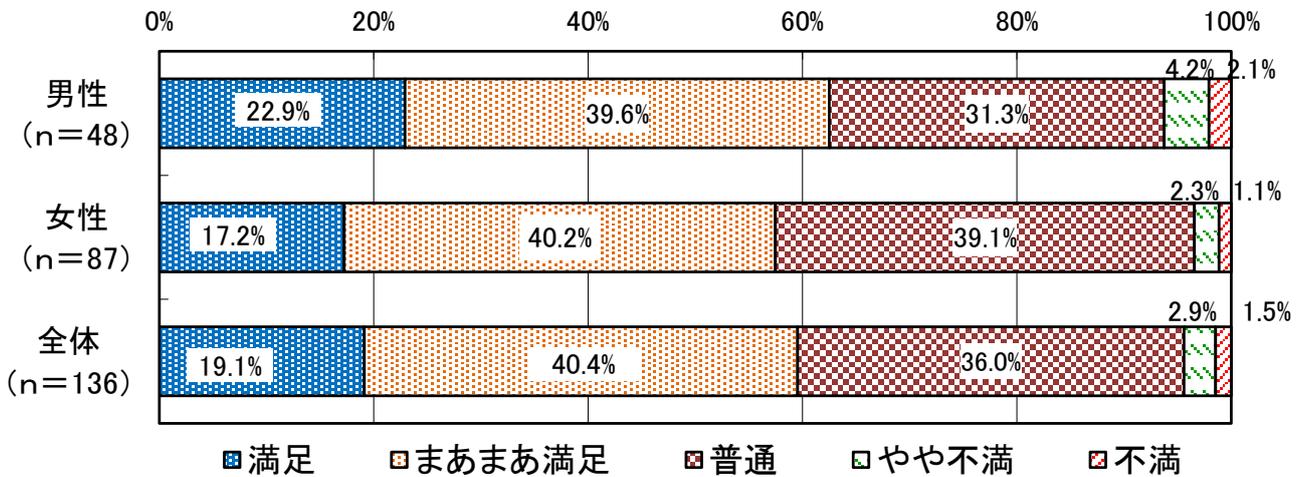


9. 運動する目的



● 施設について

10. 運動器具備品の快適さ

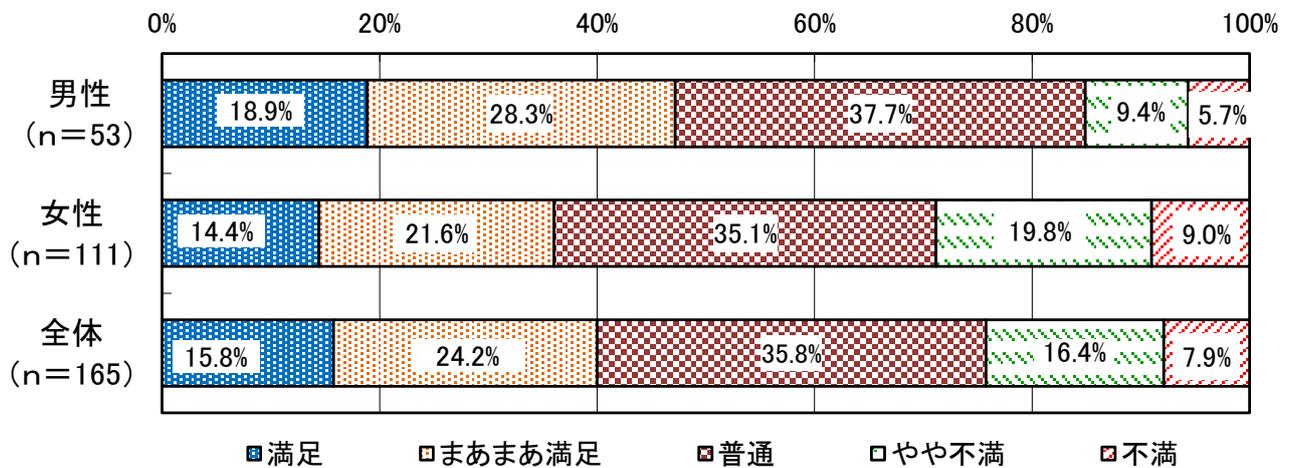


■ 運動器具備品の評価の理由

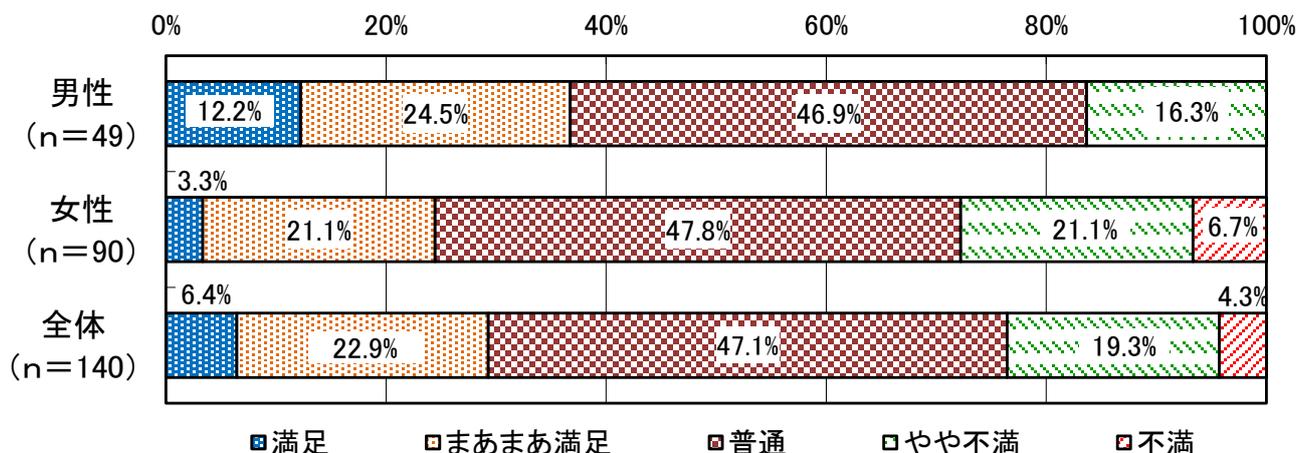
まあまあ満足	器具がそろっている。
まあまあ満足	重さを調整できるのでよいです。
普通	卓球台のネットが不備、仕切り棚が不備
やや不満	マットのサイズが小さい。
不満	マットの汚れが多い。
不満	ベンチプレスが少ない。

11. 設備の快適さ

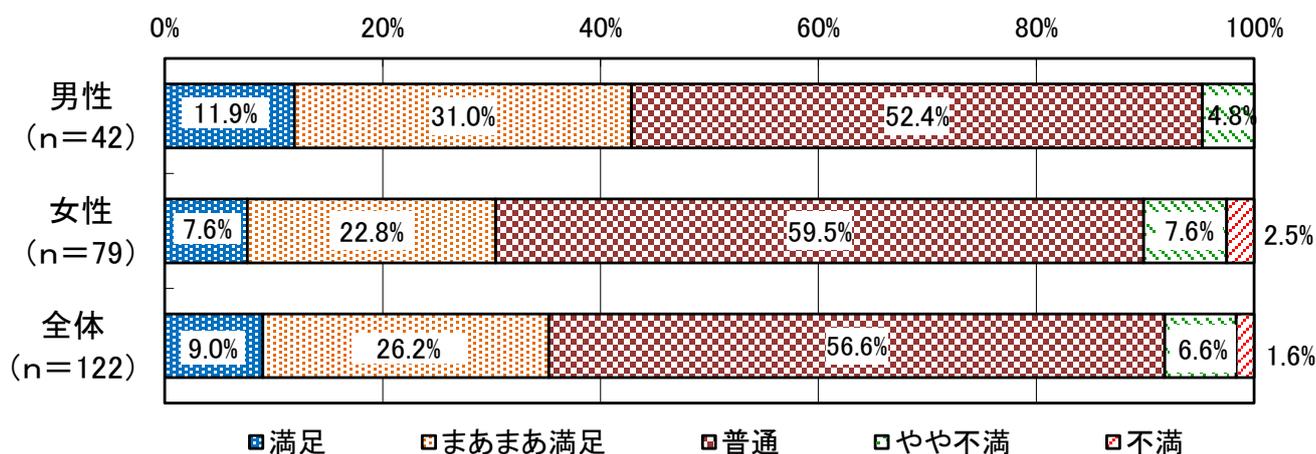
① トイレ



②更衣室・シャワー室・ロッカー室等



③その他の設備



■設備の評価の理由

●トイレ

トイレを洋式にしてほしい (8件)
トイレの流れが悪い(2件)
トイレにウォシュレットをつけてほしい (5件)
トイレの数が少ない。

●更衣室、ロッカー

ロッカーの鍵なしが目立ちます。
脱衣所の空間やロッカーの錠のへルトがやや不満の理由です。
ロッカーの鍵がつぶれているまま。
髪の毛が落ちている。マットがびしょ濡れである。
更衣室の気温がとても寒いので、温度を上げてほしい。(3件)

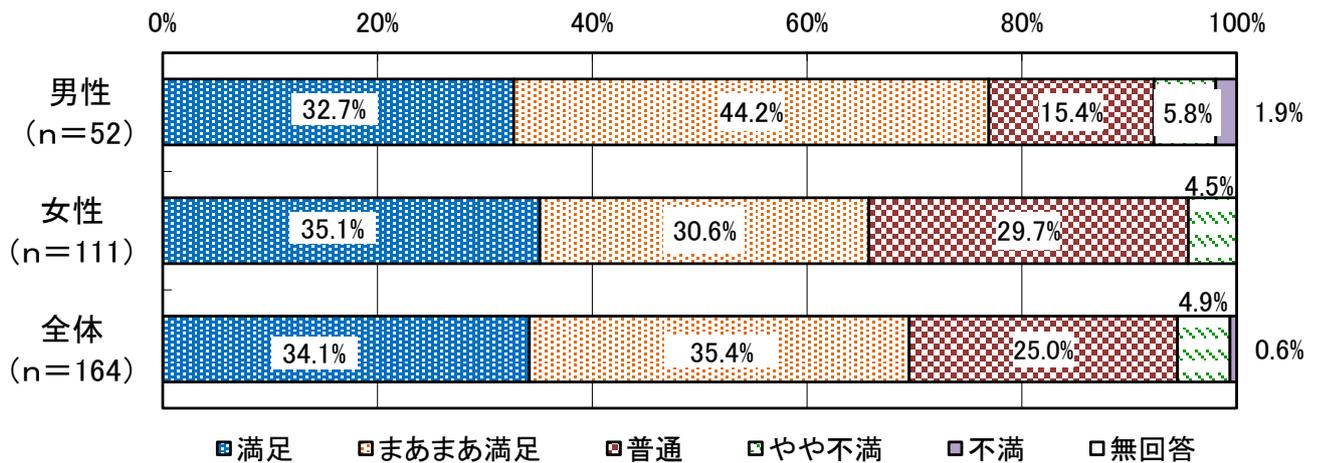
●シャワー室

シャワーの温度調節がきかない時がある。
シャワー室のカーテンの部分が破れやすく、再々交換するのがもったいない気がします。
シャワーが冷たい時がある。
シャワー室が清潔ではない

●その他

メインアリーナ横の座面が冷たいので苦痛です。
プールの水が冷たいので温度を上げてほしいです。
空調をしっかりとしてほしい。暖房が弱い。
寒い時、暑い時、その日に応じてエアコン調整してほしい。
サブアリーナ床上にいつも黒いゴミがある。

12. 駐車場・駐輪場



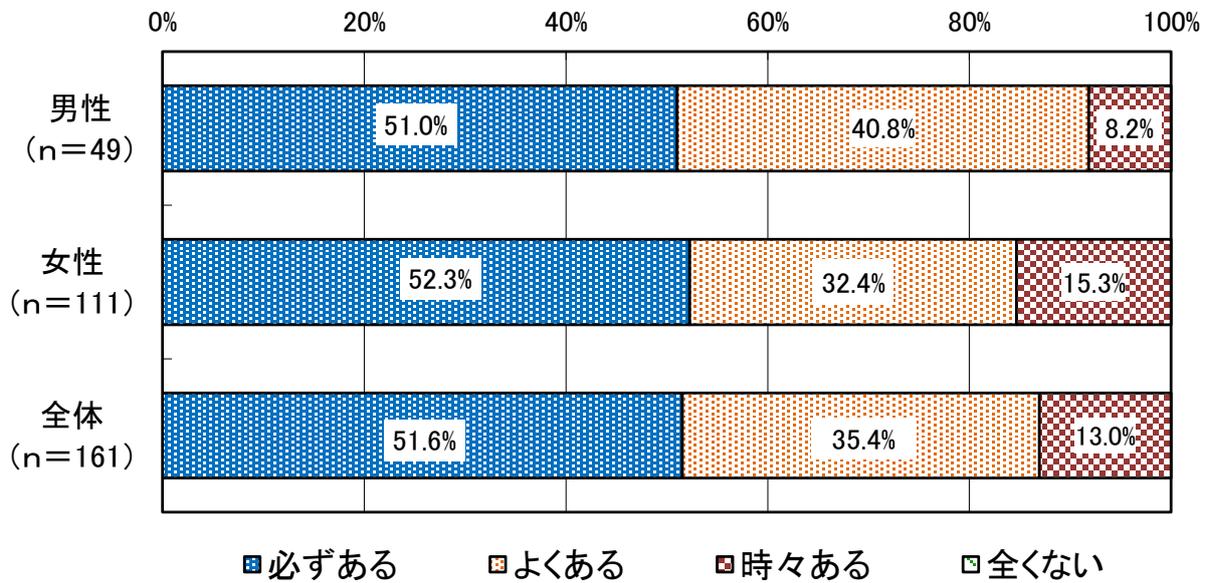
■駐車場の評価の理由

満足	きれいに整備されている。
満足	体育館の入り口に近いのでよいです。
まあまあ満足	いつも駐輪できるので。
まあまあ満足	イベント時は駐車場に入れられない時があります。グラウンドにも駐車場を。
まあまあ満足	入り口に遠く、夜は暗いので、怖い。
やや不満	正面駐車場に駐車できない時があります。
やや不満	駐車場が狭い。
やや不満	駐車スペースが狭い。
やや不満	駐輪場で屋根がない部分がある。玄関まで遠く雨天時に困る。

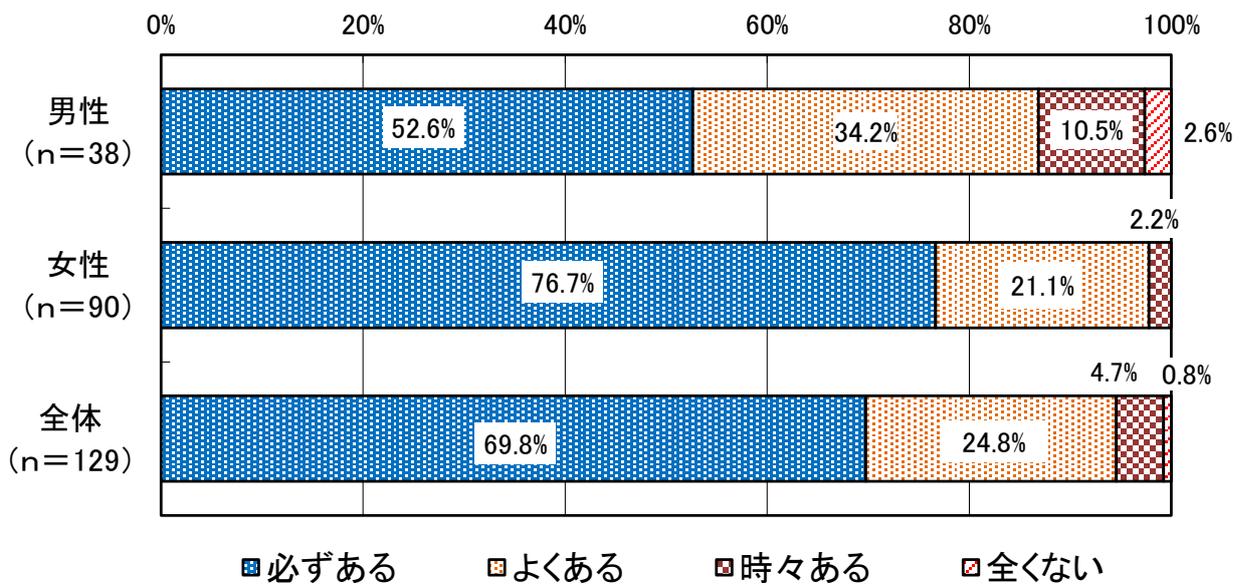
● 運営・サービスについて

19. あいさつについて

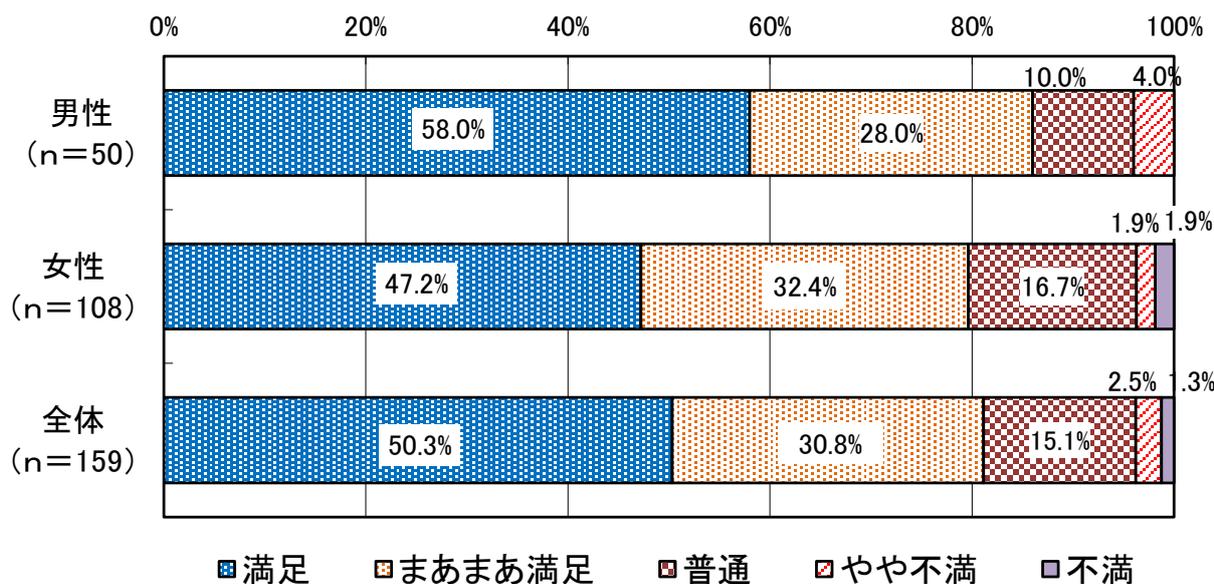
【職員(スタッフ)から】



【指導員から】



14. 職員の対応

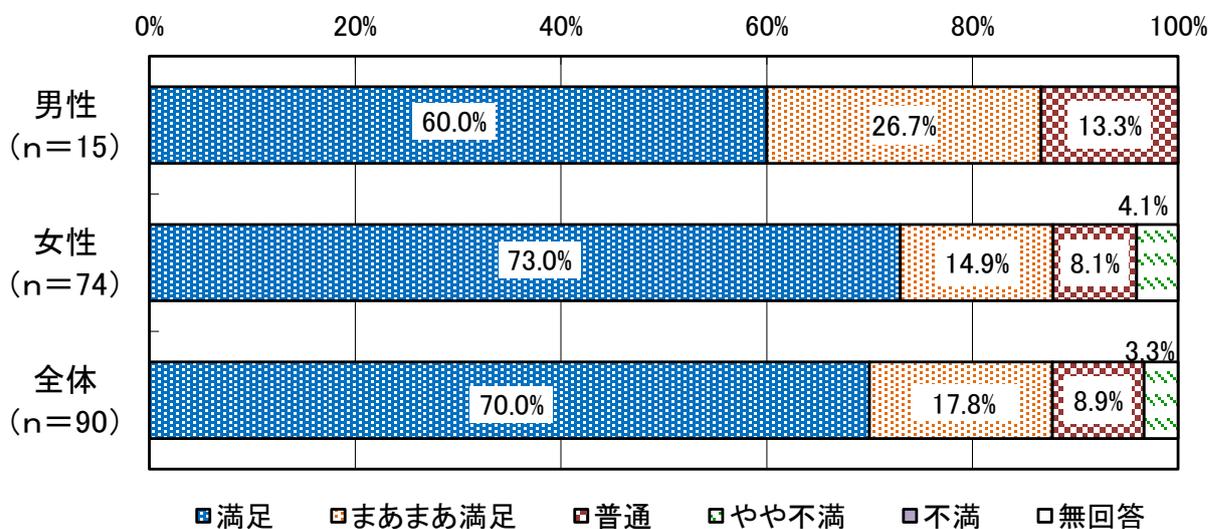


■職員への対応の評価の理由

60 歳代	女性	満足	いつも笑顔で感じがよい。
70 歳代	男性	満足	気持ちのよい対応です。
70 歳代	男性	満足	細川さんがよい。
80 歳代	男性	満足	全般的によく挨拶されている。
年齢不明	男性	まあまあ満足	学生バイトは、仲間同士で雑談が多い。
70 歳代	男性	普通	よいスタッフと対応不十分なスタッフがいる。
40 歳代	女性	やや不満	コーチで挨拶を返してくれない人がいる。
60 歳代	男性	やや不満	水を飲んでセキが出ている人に職員の方は声もかけていない。
60 歳代	女性	不満	カードでタッチになってから挨拶が悪い。

【8. 主な利用内容で「3. 講習会・教室などへの参加」を選択した方へお尋ねします】

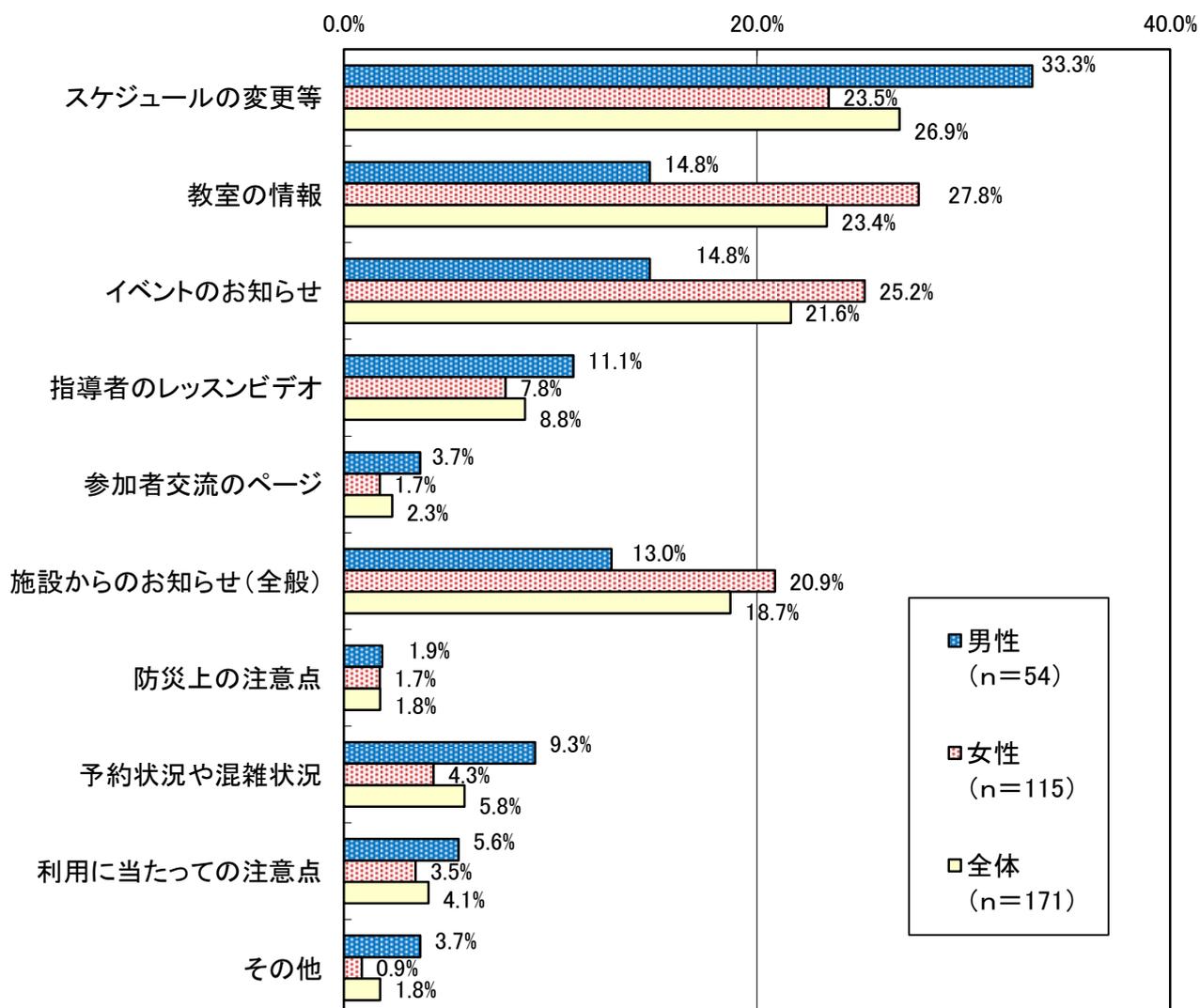
15. 指導員の指導



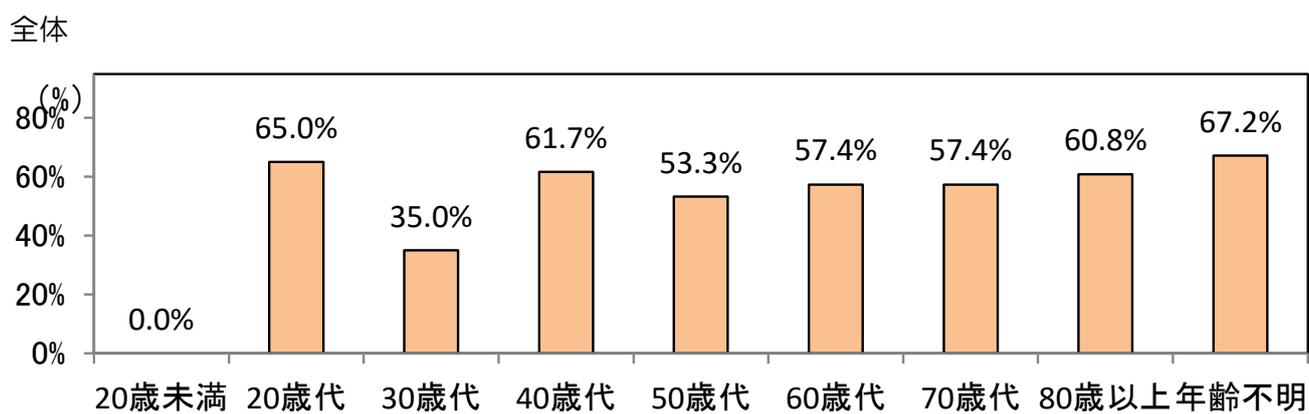
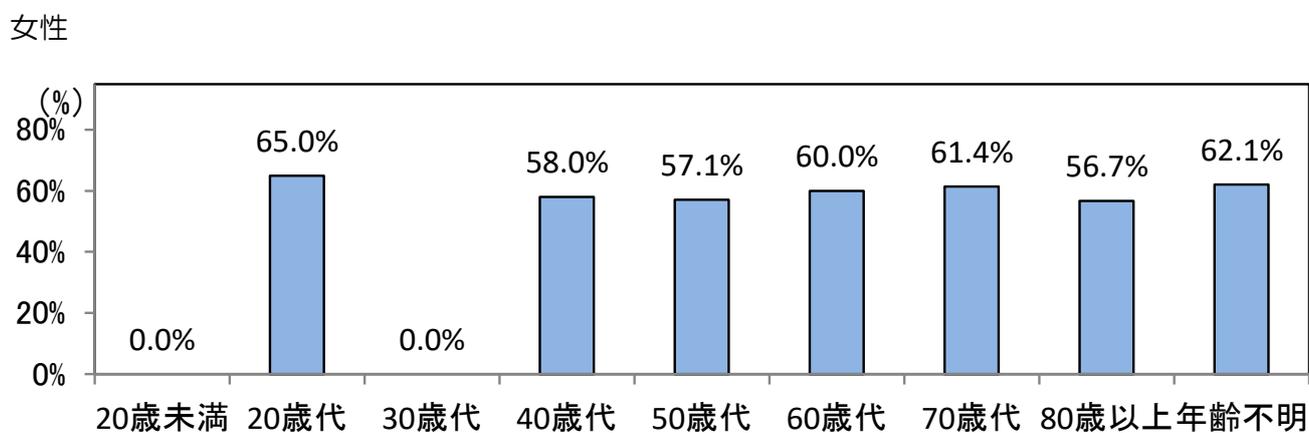
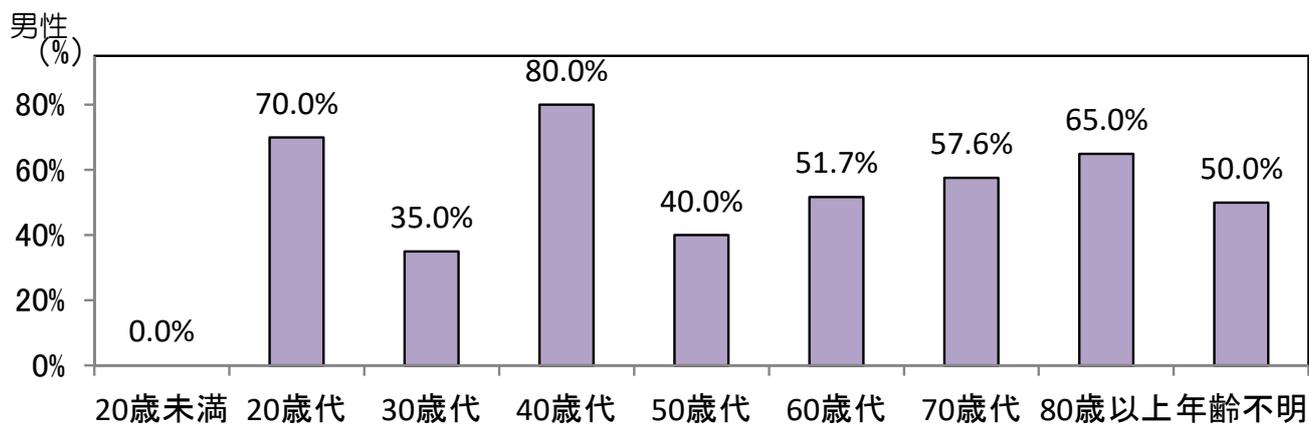
■指導員の指導の評価の理由

70 歳代	女性	満足	1つ1つの動きに効果の説明があり自分の体への意識が高まる。BGM もよい。
70 歳代	女性	満足	新しいヨガも教えてほしい。
70 歳代	女性	満足	欠講が一度もない。いつも笑顔でよく声がおとる。教え方がうまい。
60 歳代	女性	満足	健康維持はもちろんのこと、楽しく過ごすことができ、よかったです。
60 歳代	女性	満足	丁寧に指導してくれます。
60 歳代	女性	満足	とても丁寧に指導してくれる。
50 歳代	女性	満足	楽しく長く続けることができている。
50 歳代	女性	満足	無理強いはしないので、楽しく続けられる。
不明	女性	満足	声かけ、雰囲気もとてもよい。
60 歳代	女性	まあまあ満足	水曜日のサービスプログラムに参加させていただいていますが、インストラクターの指導のとおりまじめに実践したら無理があり、次の日に腰痛になることがあります。考慮をお願いします。
40 歳代	女性	やや不満	プールのコーチで子どもが怖がるコーチがいる。
60 歳代	女性	やや不満	メニューに変化がない。
60 歳代	女性	やや不満	レッスンで同じコーチが1年以上続くとマンネリになってくる。
80 歳代	男性	不明	(コーチの指導で)個人差がある。しかたないこと。
不明	女性	不明	ひとりコーチで不満あり。その方以外のコーチには大変満足

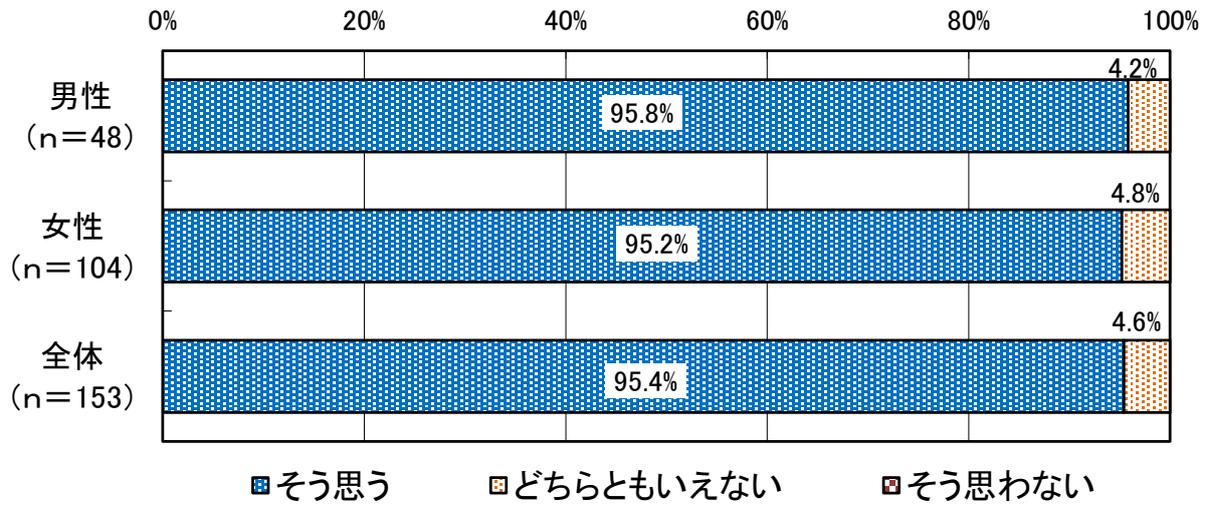
16. 施設から情報発信してほしい情報



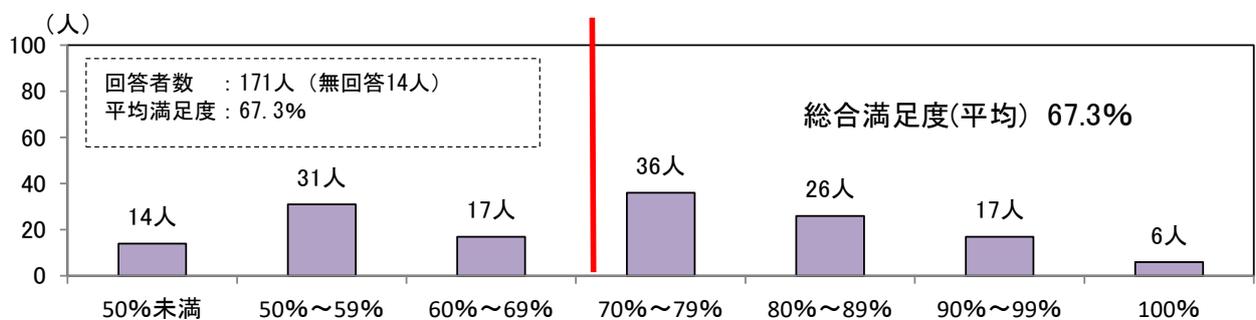
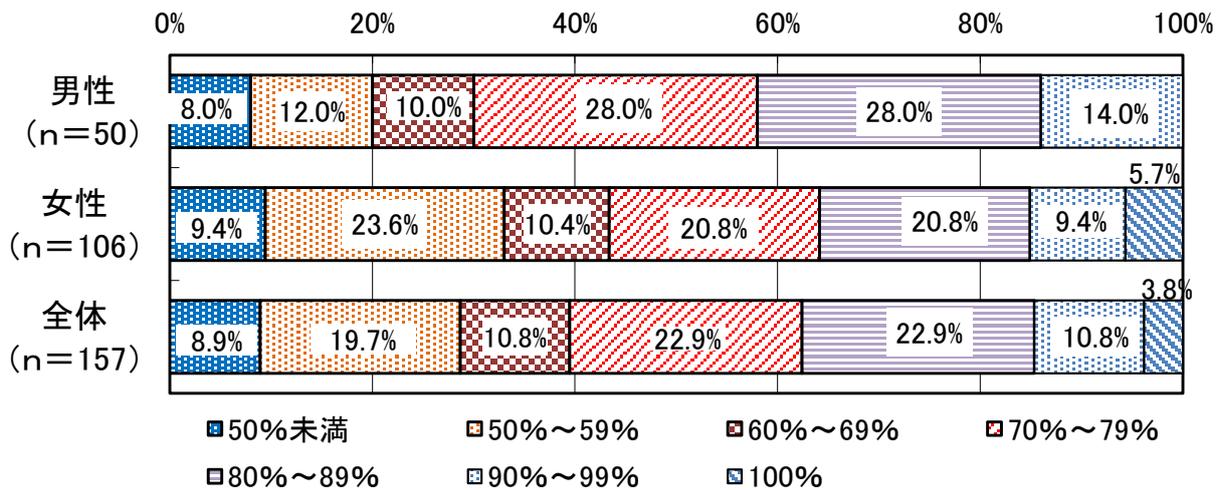
26. 生活の充実度に対する本施設での活動の占める割合



18. 当施設をまた利用したいか



19. 当施設の総合満足度



自由意見

性別	年齢	自由意見
女性	20 歳代	冬の更衣室の寒さや髪の毛が落ちている以外のことは、よいです。
女性	40 歳代	大好きな施設なので、プールのシャワー室、ロッカー室の改善をしてください。
女性	40 歳代	トレーニング室の荷物置き場の下にくつをおいている人がいる。ルールとしてどうなのでしょう。ロッカーも空いているので、靴箱に入れるのではと思うが。
女性	50 歳代	自転車の駐輪場が玄関から遠く、暗く、怖いです。
女性	50 歳代	町外利用者は年齢に関係なく300円にすべきだと思います。
女性	50 歳代	トイレがよくなったらうれしい。
女性	60 歳代	いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。プールの初級コースをものすごい勢いで泳ぐ方がいます。初級の人かゆっくりできません。
女性	60 歳代	教室でのコミュニケーションがまったくない。もう少し、みんなで楽しくできないものではないでしょうか。
女性	60 歳代	空調設備が悪い。洋式トイレを増やしてほしい。
女性	60 歳代	今年くまとりロードレース前に突然、メインアリーナで実施したことがあります。落ち着かない、寒い、集中できない。事前に日程変更などの配慮をお願いしたいです。
女性	60 歳代	数年前は、町がツタ使い方をしているときに効果的な使い方を指導してくださったのですが、最近は、あまり見てくださっていないように思います。
女性	60 歳代	ズンバやエアロビクスの講座を増やしてほしい。卓球教室もやってほしい。
女性	60 歳代	卓球のしきり版のネジがゆるいのがあります。
女性	60 歳代	暖房、冷房をもう少し早めに入れてほしい。
女性	60 歳代	駐車場がいっぱいで止められないことがあるのでイベント等がある時は、事前に告知してほしい。
男性	60 歳代	子どもの教室がコースを取り過ぎていて、大人が泳ぎにくい。
男性	60 歳代	駐車場の障がい者用スペースに健常者または迎えの車が停まっている。ガードマンの方が管理してほしい。
女性	70 歳代	9時から利用する時、照明、暖房が遅い。遅くとも5分前には入れておいてほしい。
女性	70 歳代	会議室で寝転ぶので、掃除機をかけてほしい。
女性	70 歳代	熊取町民ですので、使用料が安くてうれしいです。他市は、市内市外によって利用料金変えているところがあります。熊取町のお考えはどうでしょうか。

性別	年齢	自由意見
女性	70 歳代	施設内にあった植木に水をやる人がいないのか次々に枯れていく。
女性	70 歳代	職員、スタッフの方のお声がけにいつも癒やされます。ありがとうございます。
女性	70 歳代	体操教室の後のストレッチ後のスポーツですが、4回同じスポーツは飽きがくるので、2回くらいにしてほしい。
女性	70 歳代	暖房を開始前につけてほしい。基礎編、応用編と新しいものを取り入れてほしい。
女性	70 歳代	プールに日よけがあるといい。
女性	70 歳代	フリースペースの活用を。もっと楽しいものにしてほしい。
女性	70 歳代	毎回楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。
女性	70 歳代	マットの長さや幅が短い。
女性	70 歳代	料金を安く設定してくれているので、すごくありがたく感じます。皆様が親切に接してくれているので、うれしくて、来るのが楽しみです。
男性	70 歳代	wifi の設置を希望します。
男性	70 歳代	ジムが少し、狭いと思います。
男性	70 歳代	満足度は 80% 台だと思うが、スタッフの努力不足は感じています。
男性	70 歳代	安い料金で利用できてありがたい。
女性	71 歳代	スタッフの皆様も明るく声かけをしてくださる親切心がとても安心します。新しく入った方に声をかけてがんばる意欲がでできます。
女性	73 歳代	休み明けのプールの水が冷たい。
男性	73 歳代	ウォシュレットを設置してほしい。
女性	75 歳代	毎回、トイレのことを書きますが、改善されない。
女性	80 歳代	いつもありがとうございます。今のままで。
女性	80 歳代	トイレの水や手洗いなど、排水をよくしてほしい。
女性	80 歳代	トレーニングジムを詳しく教えてほしい。
男性	80 歳代	指導員は、よくやってくれている。
女性	不明	ピラティスもやりたいと思っています。
女性	不明	利用料金が町外者と同じなのは、納得できない。
男性	不明	スタッフの方も感じよく、掃除もよくできており、気持ちよく利用させてもらっています。
男性	不明	町内と町外の人を料金を変えてほしい。
男性	不明	洋式のトイレを少なくとも5割にしてほしい。
男性	不明	若い人の月額利用料の検討について、2,000円から3,000円はどうでしょう。
男性	不明	館長、スタッフのマナーが特によい。ありがとう。
男性	不明	喫煙場所がほしい。