

令和6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6年 12月

3. 調査対象者、回収数

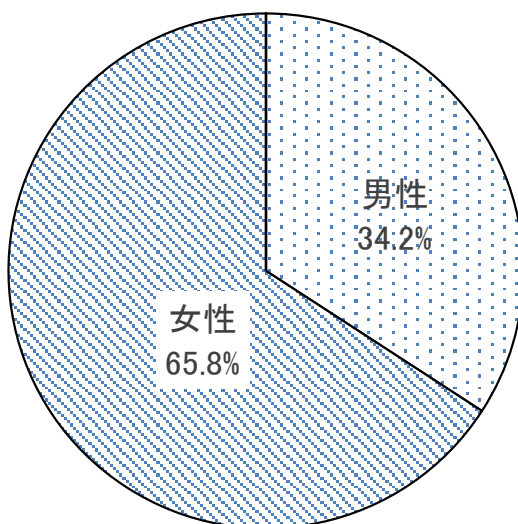
熊取町立総合体育館 施設利用者 合計回収数 202

【回収 内訳】

単位：人

	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	0	2	3	6	8	32	12	6	69
女性	3	0	6	6	6	25	65	8	14	133
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	0	8	9	12	33	97	20	20	202

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2024 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。

【裏面】

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)

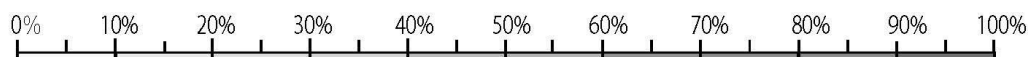
8. 主な利用内容で「3. 講習会・教室などへの参加」を選択した方へお尋ねします

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

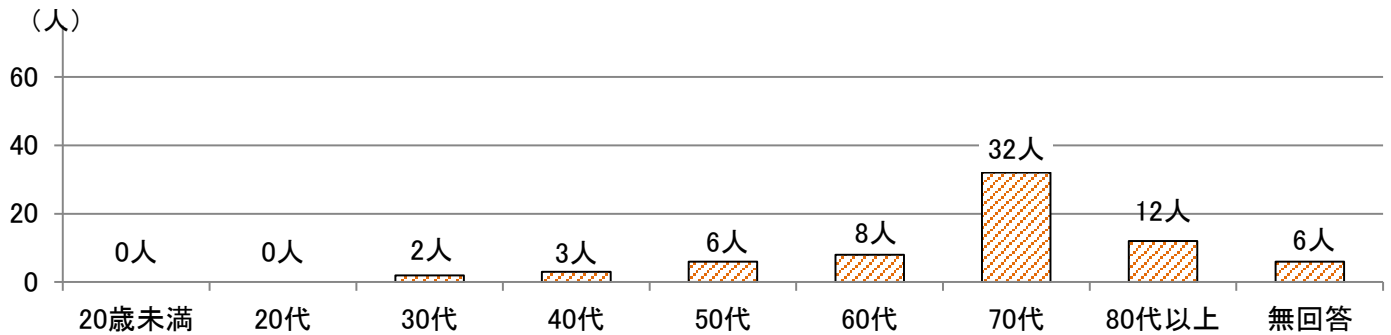
個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先：(株)ワーキングルーム
セントラルスポーツ株式会社 熊取町立総合体育館 個人情報取扱責任者 館長 山本恭平 072-453-5200

Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

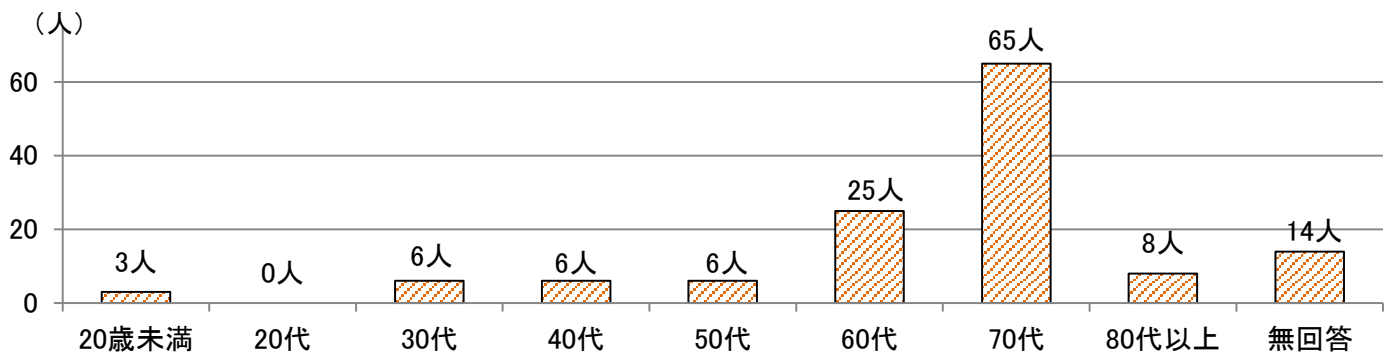
● 回答者について

1. 性別・年齢

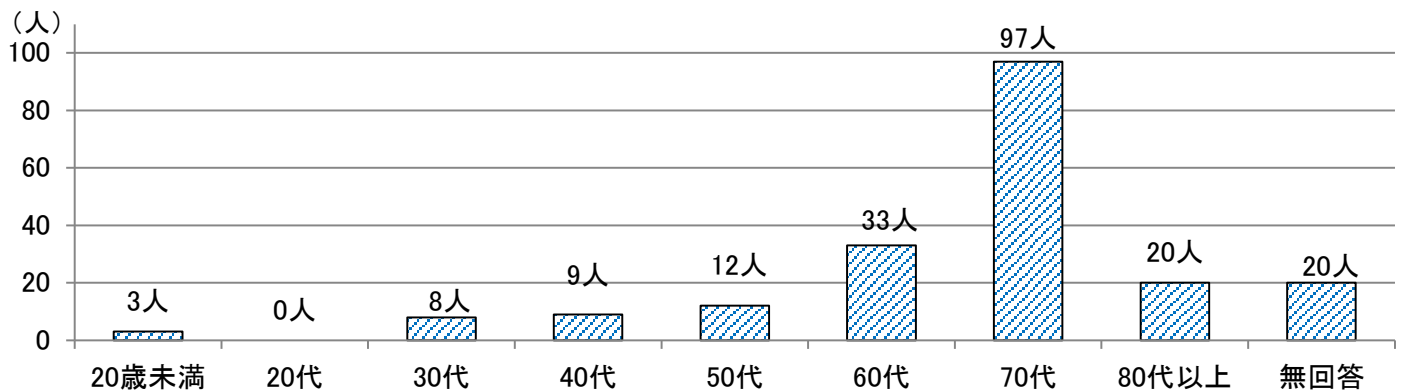
男性



女性

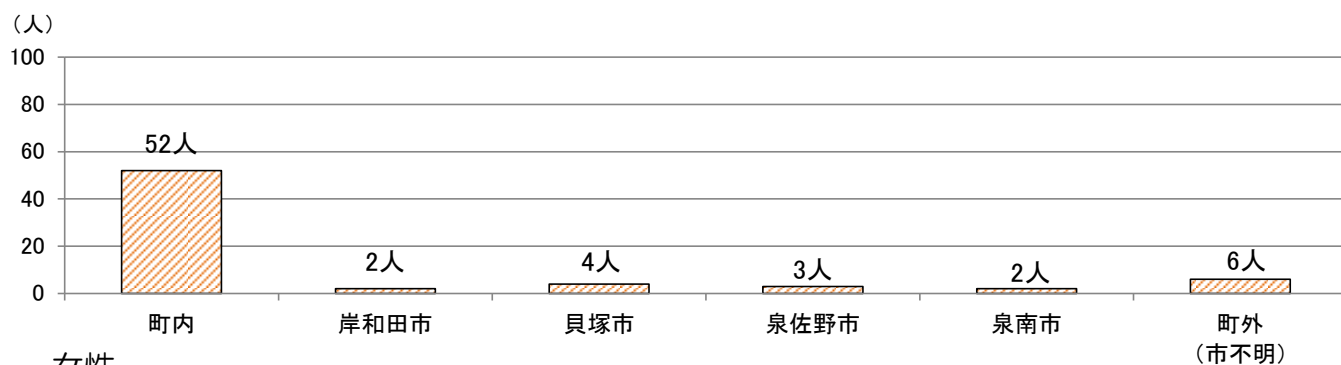


全体

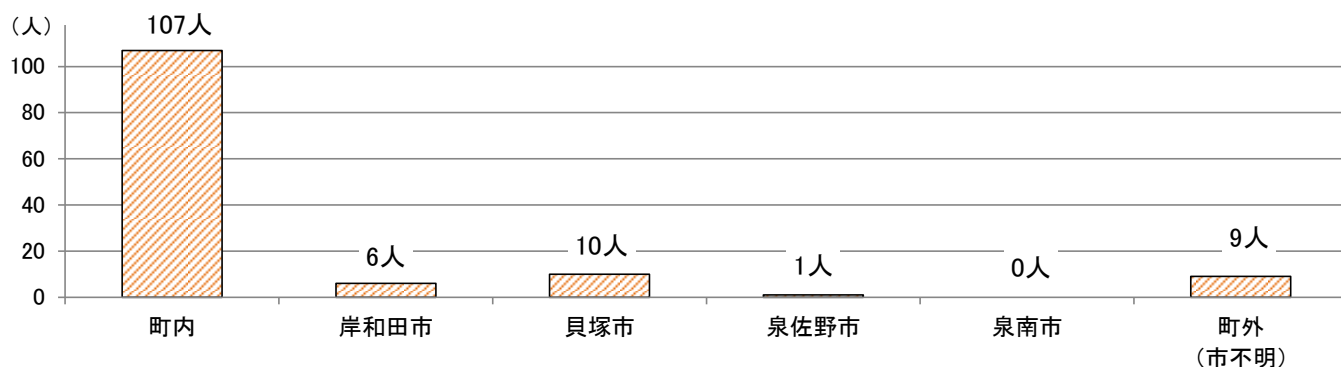


2. 地域

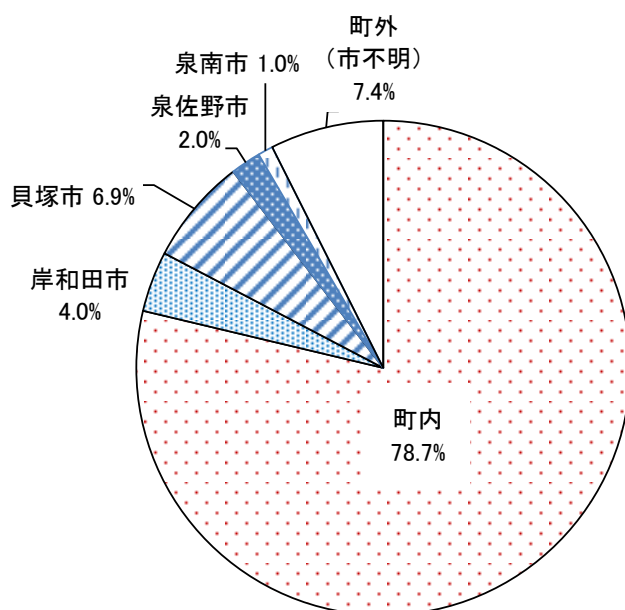
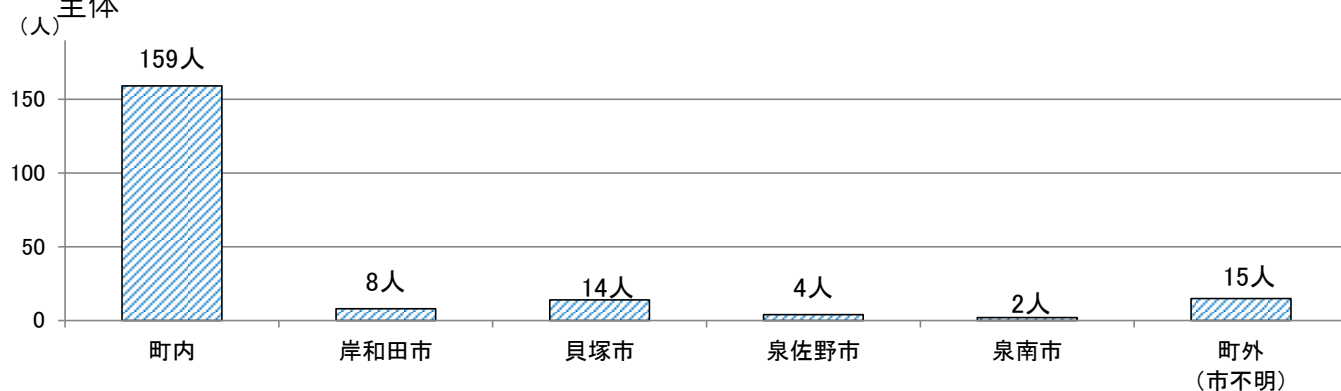
男性



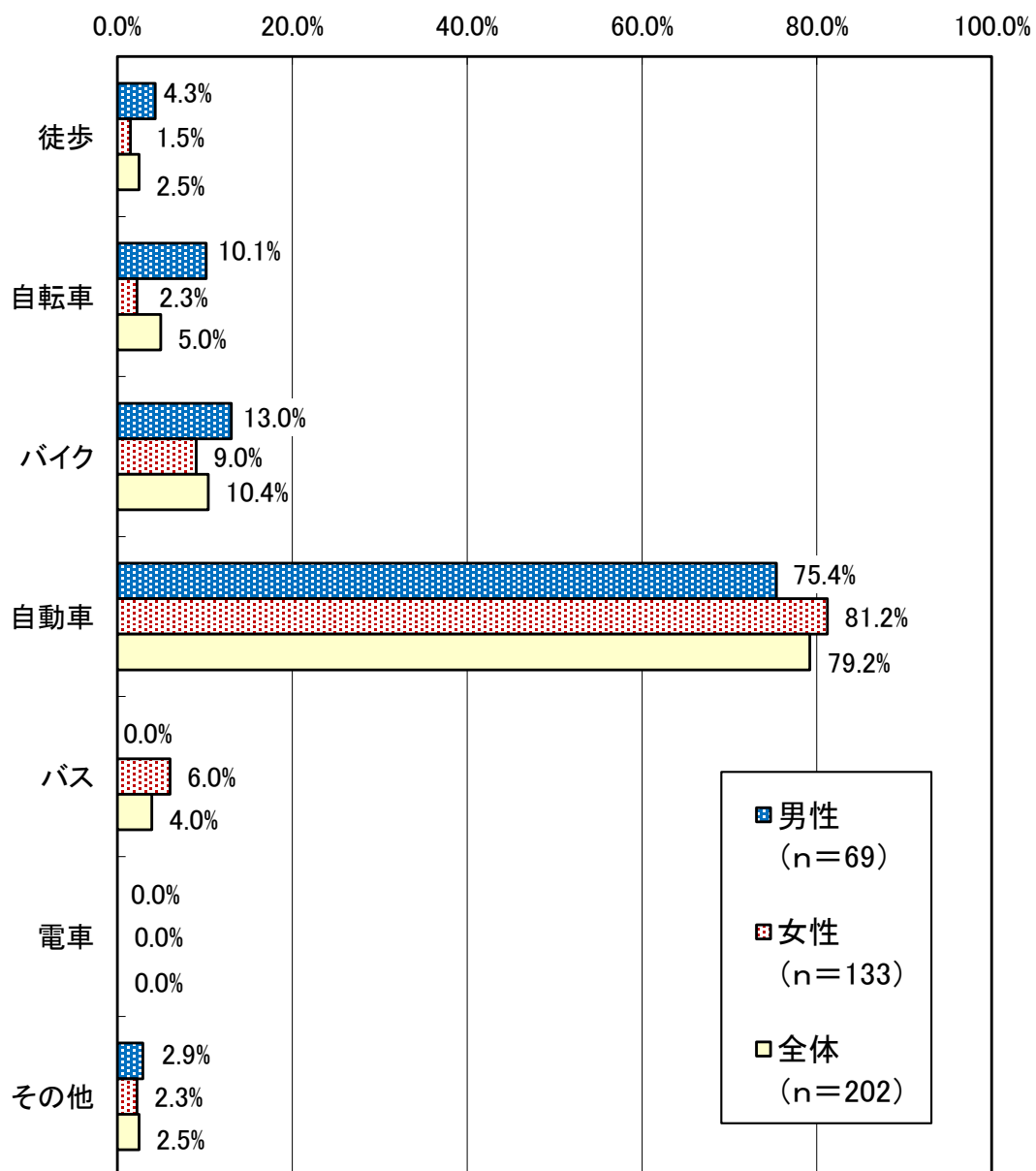
女性



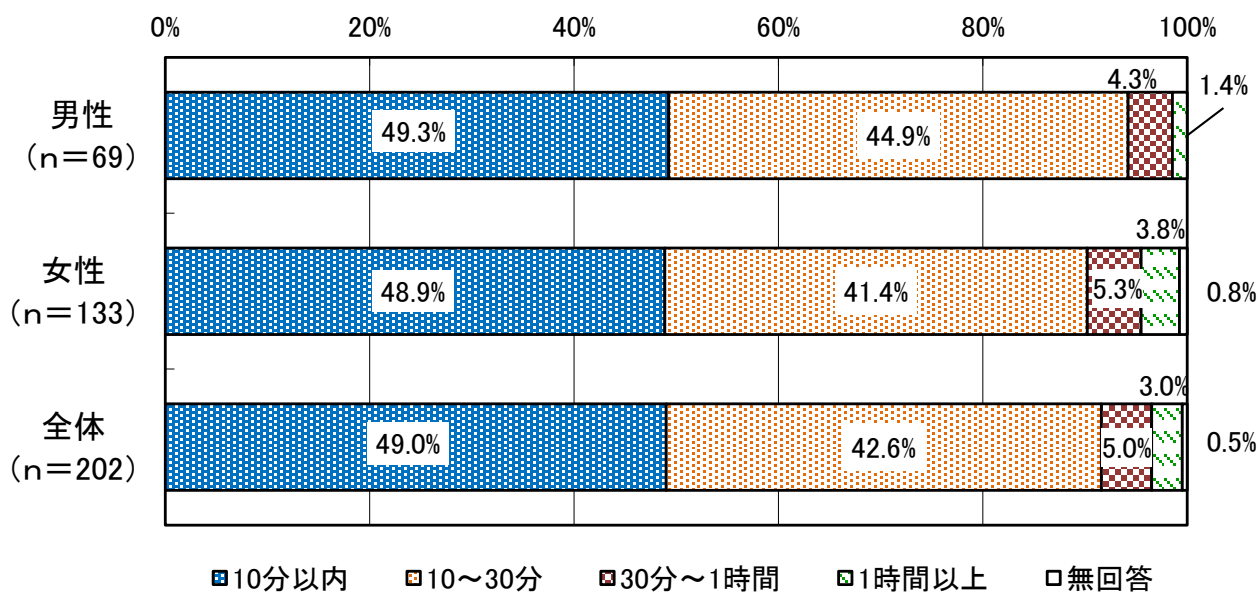
全体



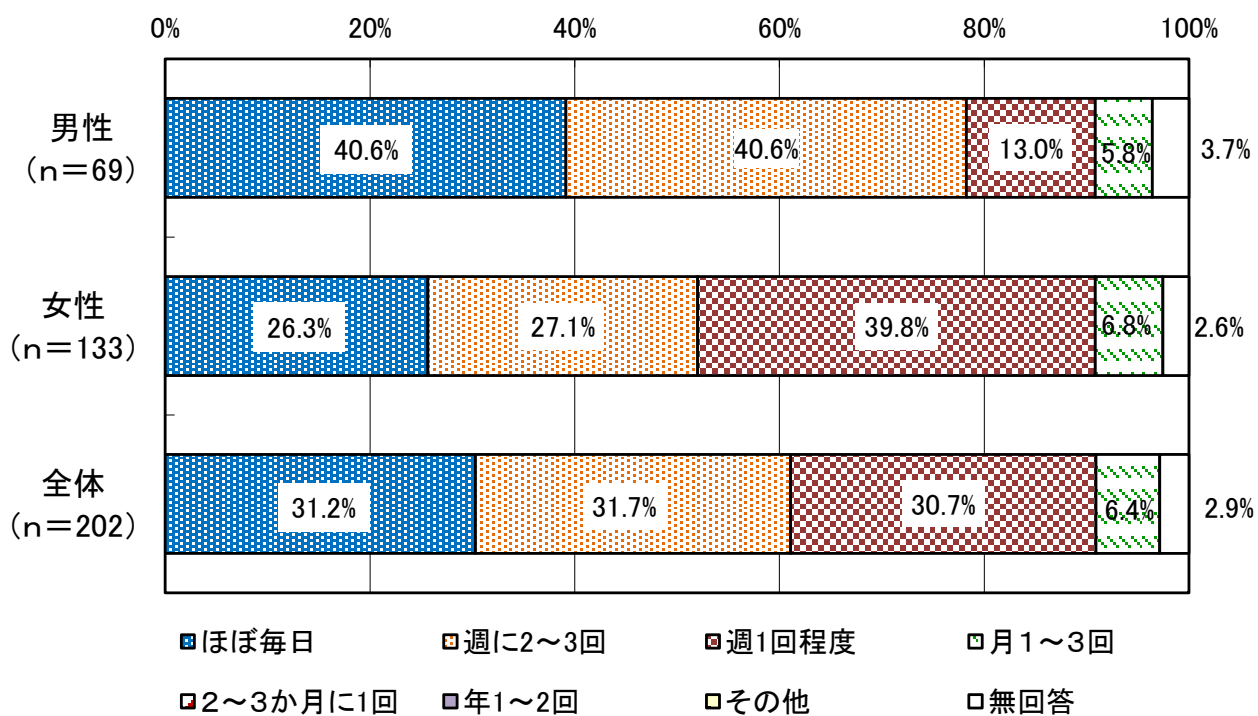
3. 来館手段



4. 所要時間

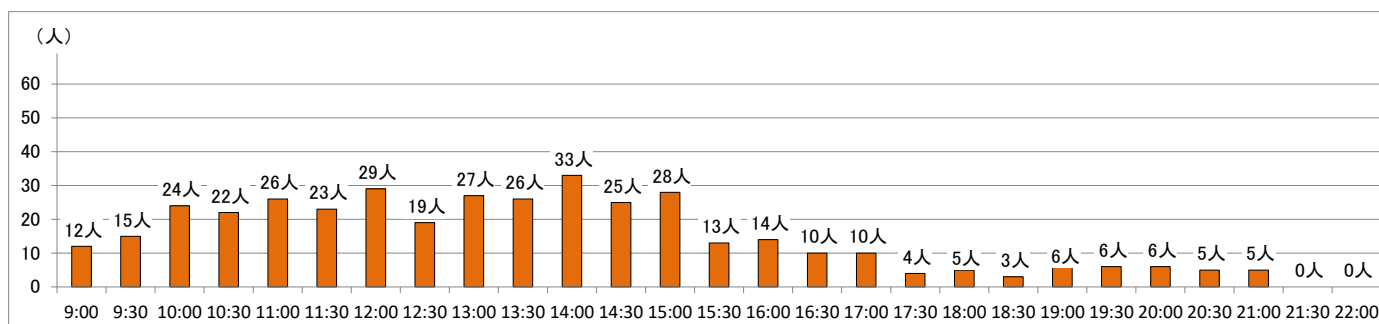


5. 利用頻度

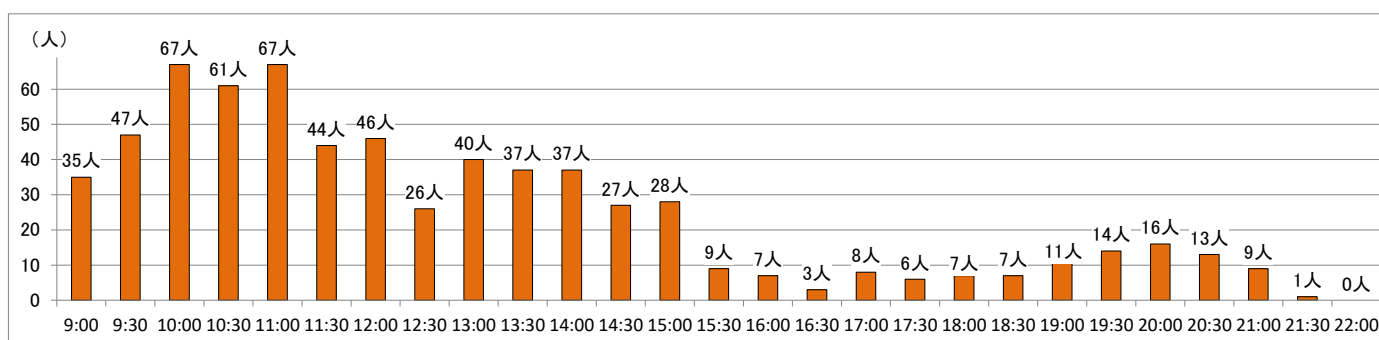


6. 利用曜日・時間

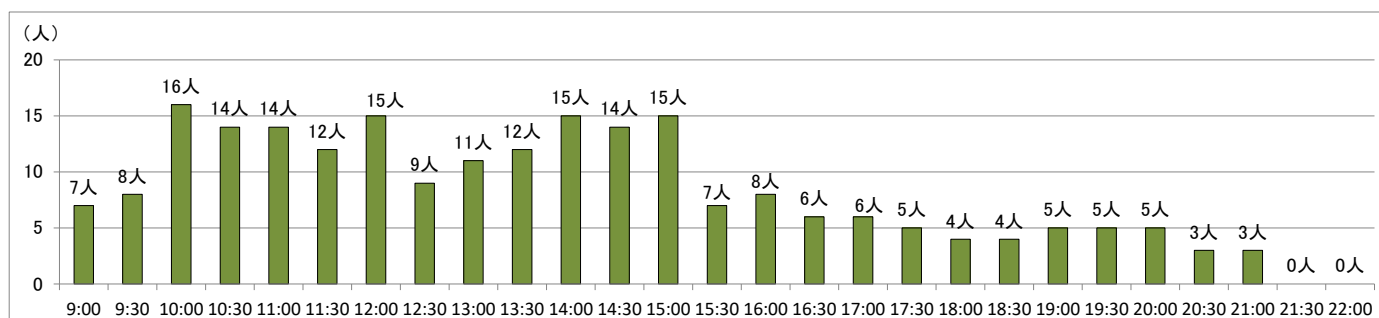
【平日】男性



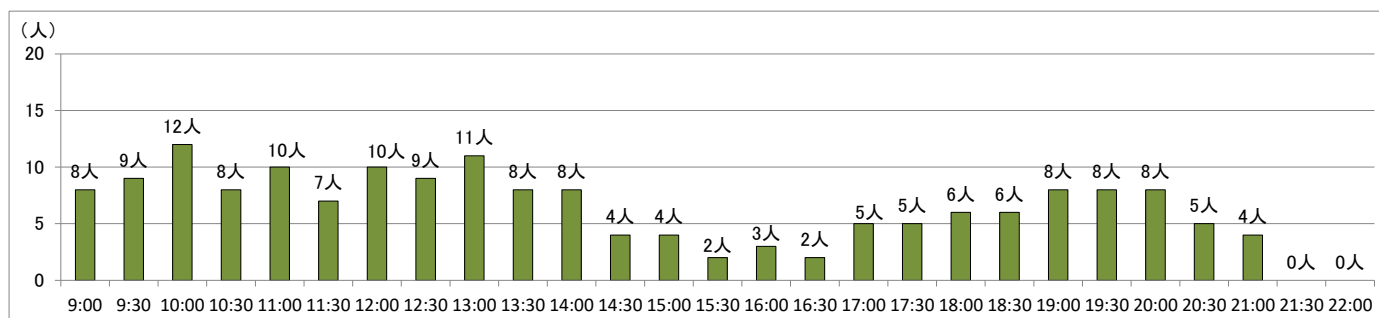
【平日】女性



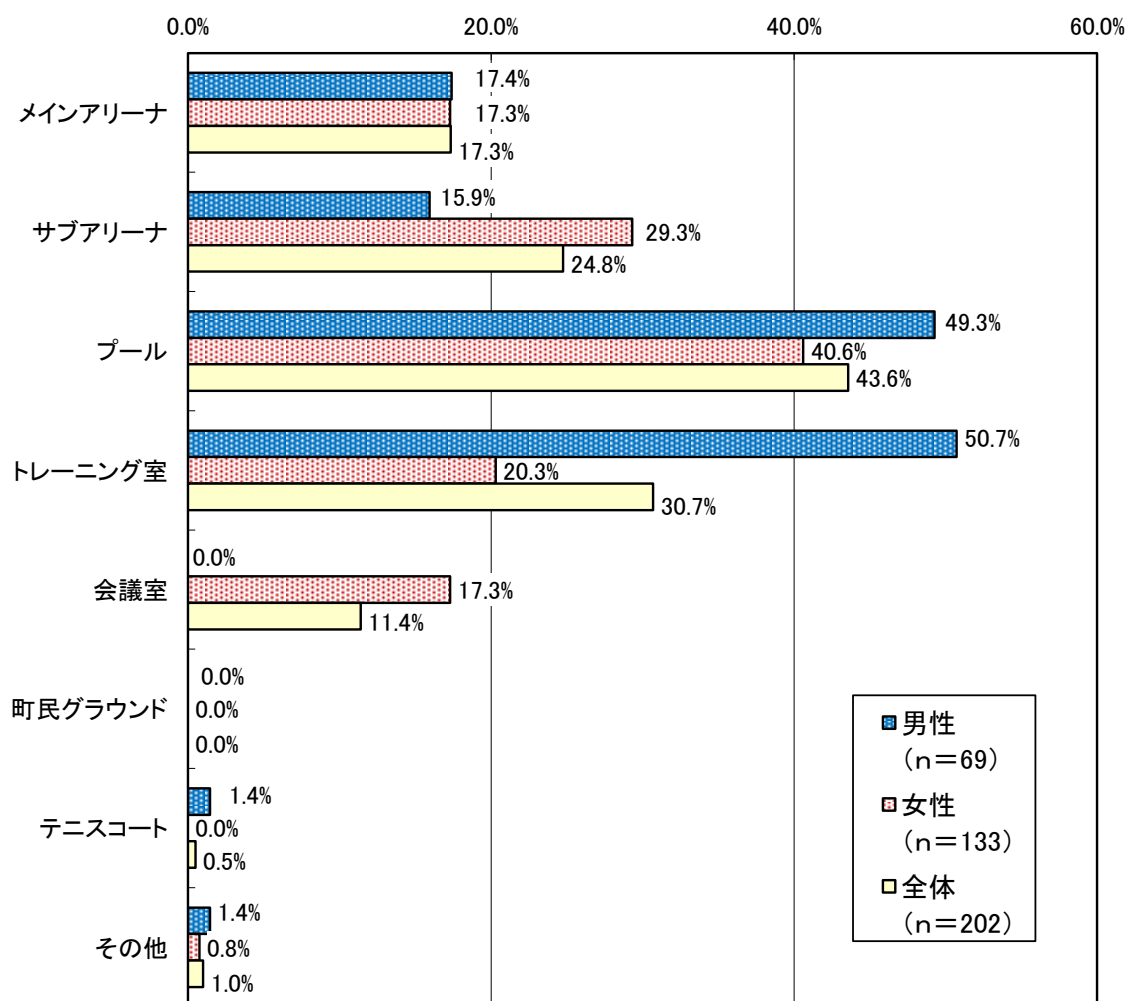
【土日祝】男性



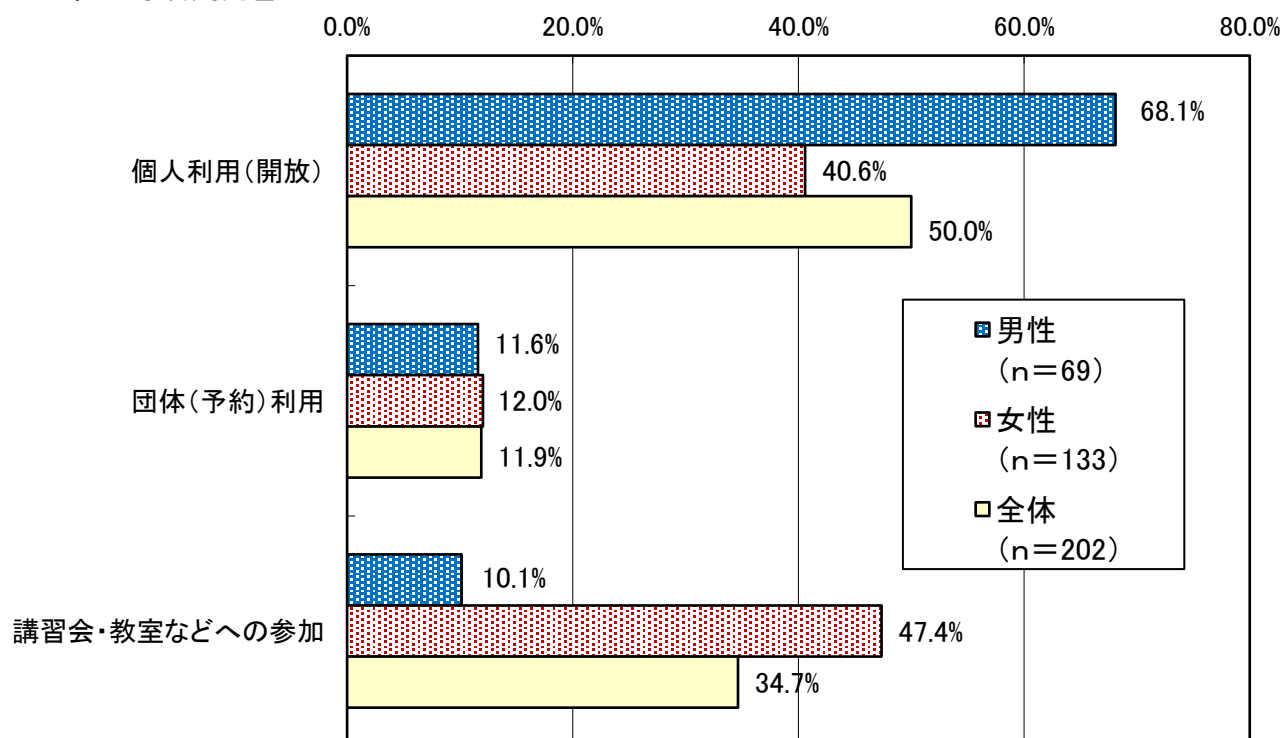
【土日祝】女性



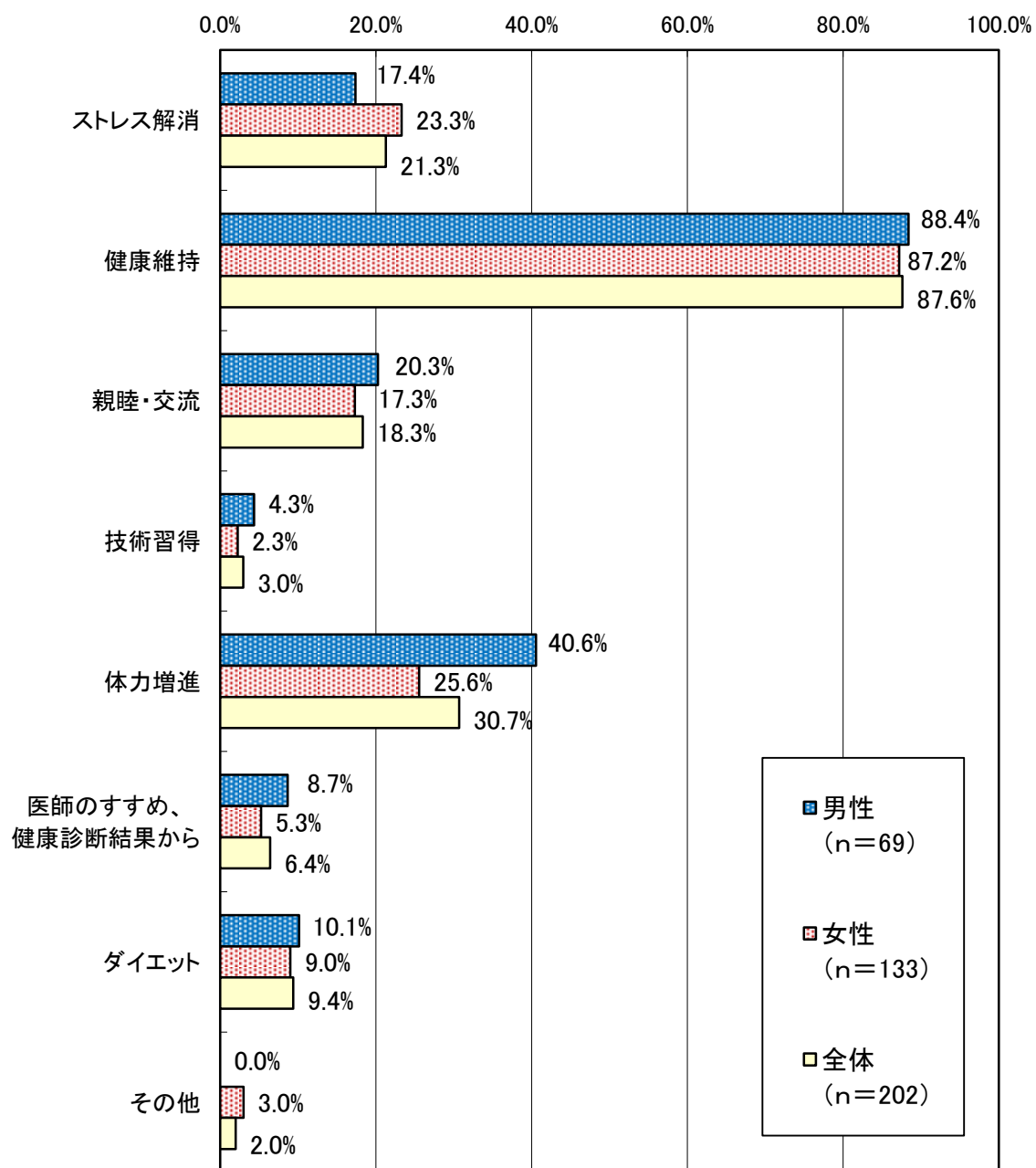
7. 主な利用施設



8. 主な利用内容

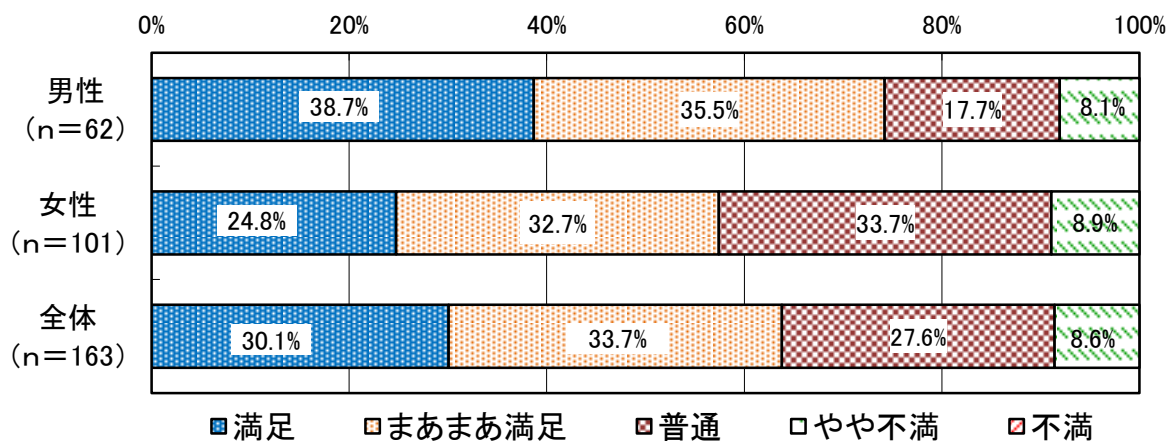


9. 運動する目的



● 施設について

10. 運動器具備品の快適さ

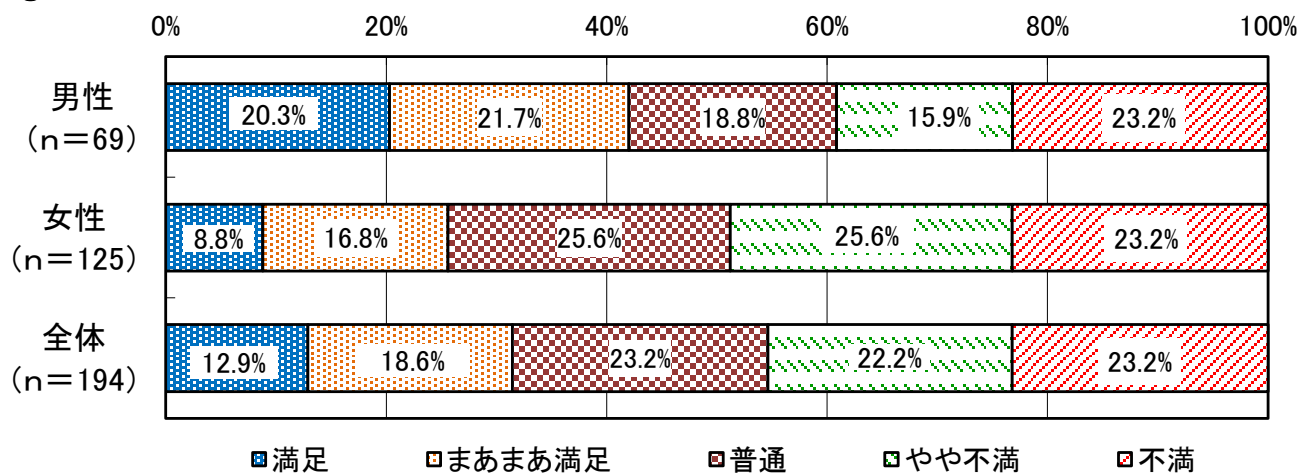


■ 運動器具備品の評価の理由

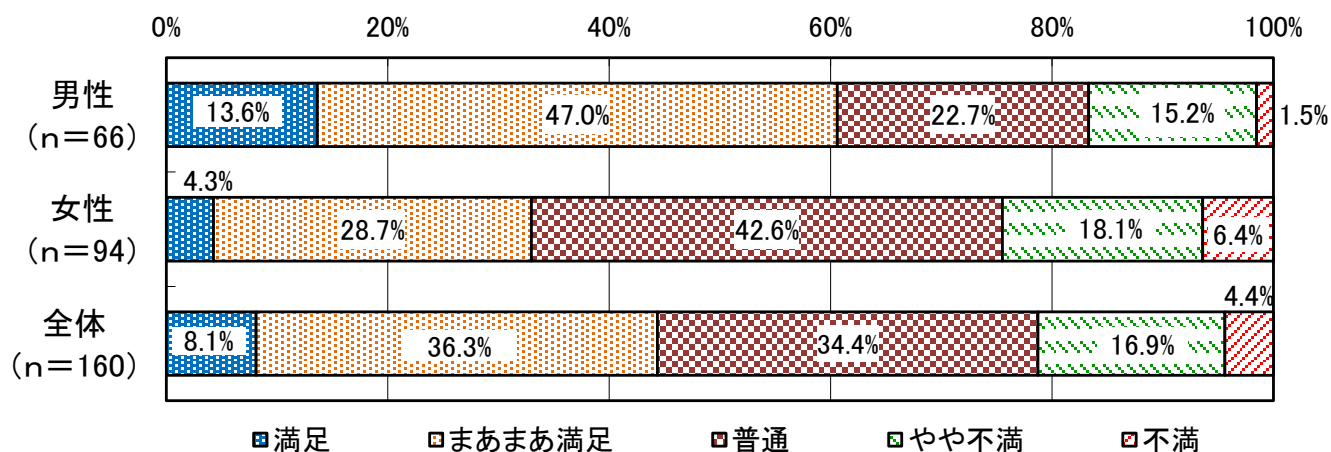
満足	長期にわたり利用できないマシンがある。
満足	種類も豊富で手入れされている。
満足	自分にとって適度と思う。
まあまあ満足	もう少し広ければよい。
まあまあ満足	若干故障の修理が遅い。
普通	プールブイを増やしてほしい。
普通	故障がたびたびある。
普通	器具が故障して減ってきているので増やしてほしい。
普通	可動範囲制限の動きが少し悪い
やや不満	マットが古い
やや不満	マシンにもう少し種類があればうれしい。
やや不満	古くて壊れかけている道具が多い。
やや不満	使った後、汗などを拭かない人がある。
やや不満	卓球台のネットが古い。×3件
やや不満	スリッパが破れていたり、ゆがんでいたりする。
やや不満	シャワー室のマットの毛が気になる。
やや不満	ジムで壊れたままの機械がある。

1 1. 設備の快適さ

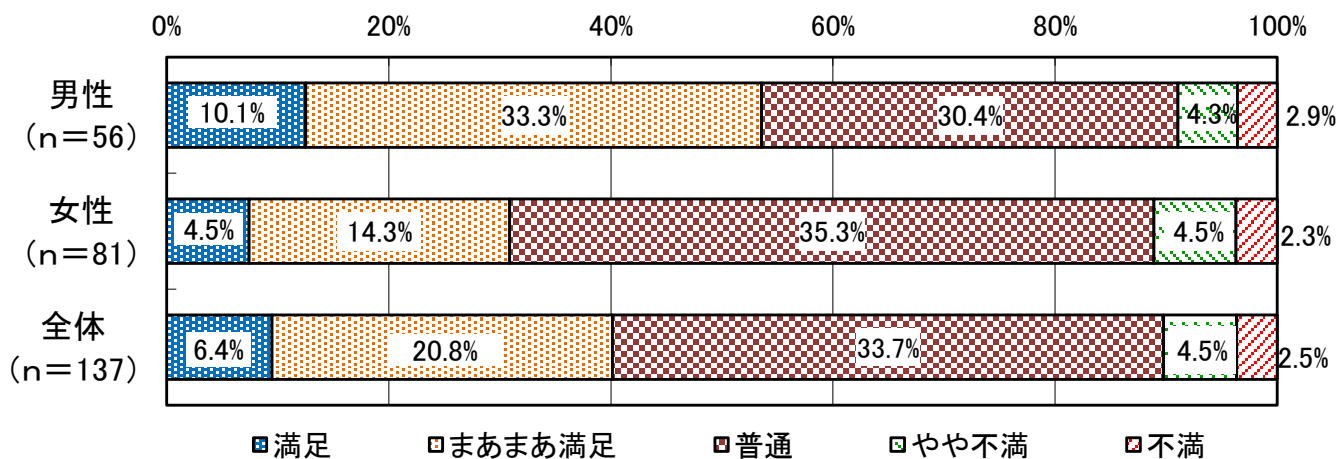
①トイレ



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

和式トイレが多い。
洋式トイレを増やしてほしい。(×9件)
シャワーの温度が一定しない。
便座を温かくしてほしい。ウォシュレットをつけてほしい。(×8件)
便座が冷たい。(×7件)
トイレの水漏れが多い。
トイレが臭い。
トイレの清掃は丁寧である。気持ちよく利用している。便器が新しかったらもっとよい。

●更衣室、ロッカー

更衣室のロッカーの鍵無しが多い。
男子更衣室のコンセントがゆるいのは危険です。
ドアのスライドが固い。
更衣室が寒い。

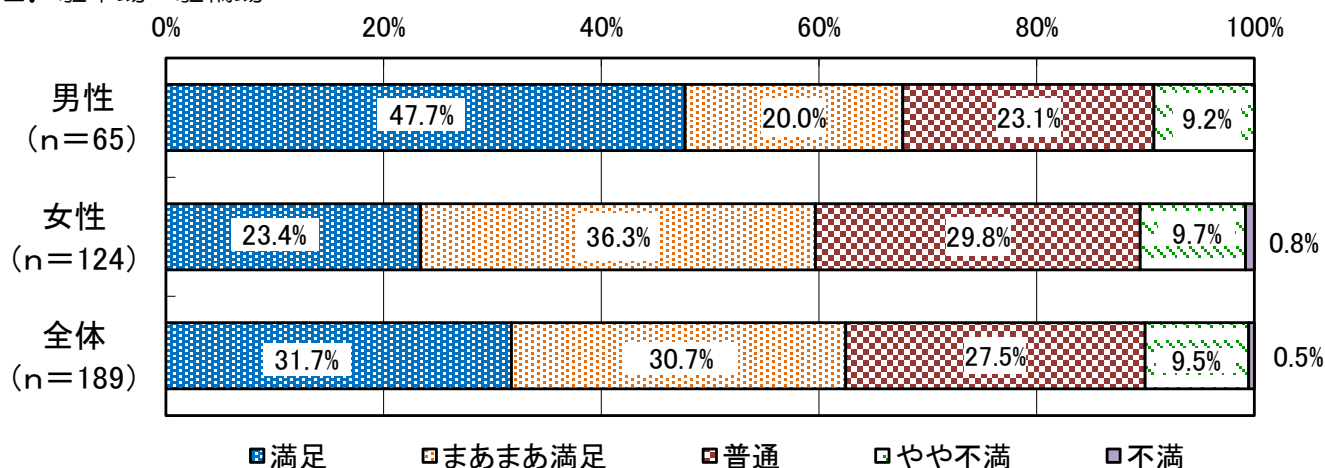
●シャワー室

シャワーのお湯が時々水になる。(×4件)
シャワーの温度が一定しない。

●その他

ブラインドの扱い方を丁寧に。テレビが見やすいように黒色のカーテンがほしい。
冬の暖房が効いていない。朝スイッチを入れるのが遅い。(×4件)
靴箱のところに靴べらがあればよい。
1階が暗くて狭いように思う。
冷暖房の時期を日にちではなく気温に応じてしてほしい。

12. 駐車場・駐輪場



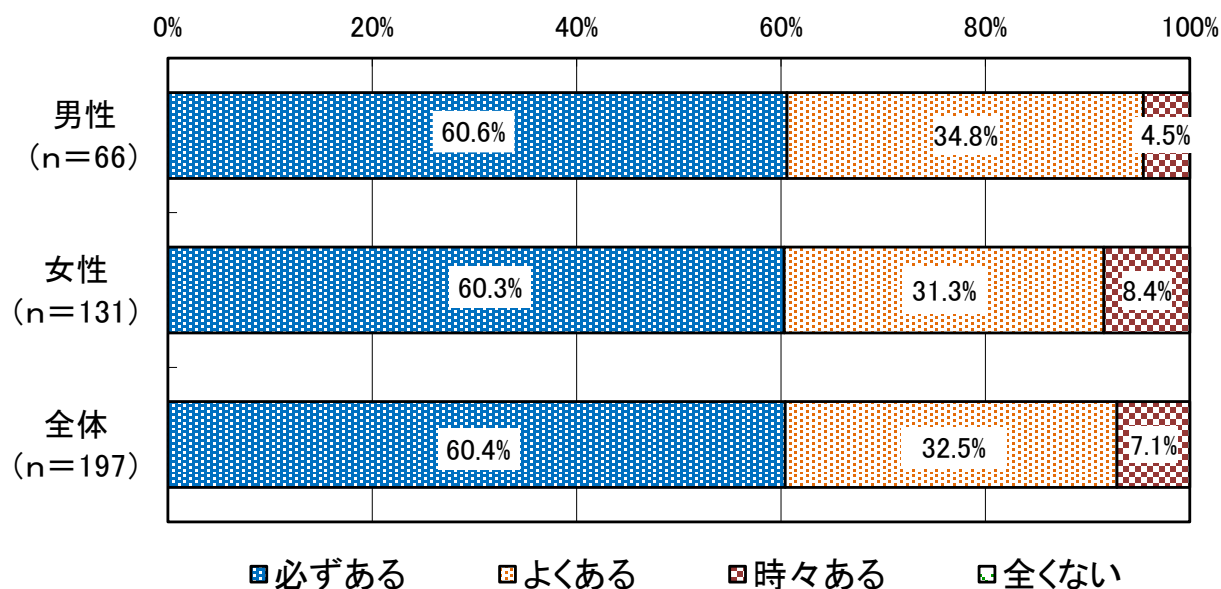
■ 駐車場の評価の理由

満足	広くて満足。
満足	障がい者用スペースが少ない。
まあまあ満足	裏の駐車場から玄関までの道がボコボコ。穴を埋めてほしい。
まあまあ満足	裏側の駐車場をアスファルトにしてほしい。
まあまあ満足	イベント時は、停めにくい。
まあまあ満足	イベントがある時など事前に混雑を知らせてほしい。
普通	出入り口が狭い。
普通	イベント時に少し困る。
やや不満	満車時が多い。(×3件)
やや不満	大会開催時等は、大会関係者は臨時駐車場を利用するなど、工夫がほしい。
やや不満	高齢者の方が停めにくそうにできてこわい。
やや不満	結構混んでいる。
やや不満	間隔が狭い。(×3件)
やや不満	各種競技大会があるとすぐに満車になる。
やや不満	イベント時、満車の時がある。
やや不満	雨が降ったとき、避難する場所がない。
不満	いつも満車状態で困ります。

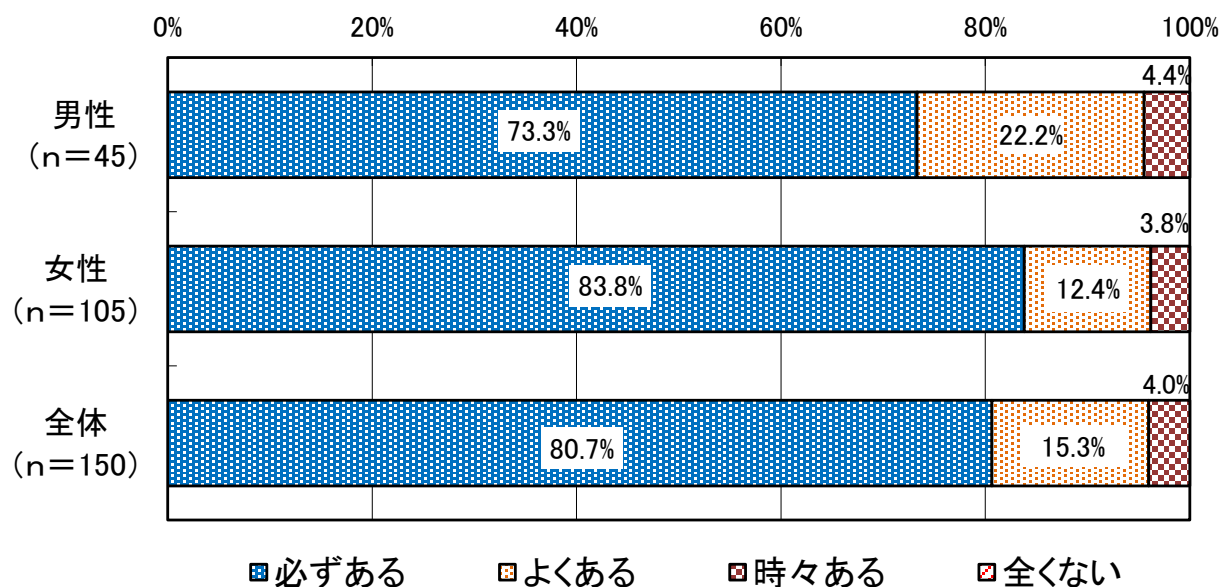
● 運営・サービスについて

19. あいさつについて

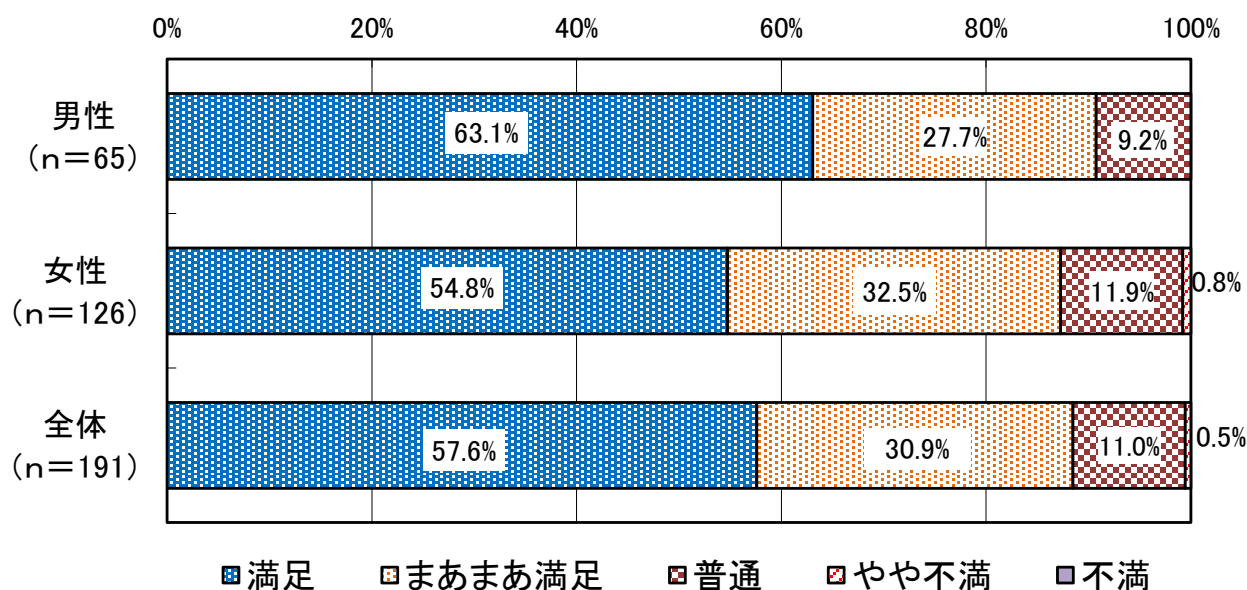
【職員(スタッフ)から】



【指導員から】



1 4. 職員の対応

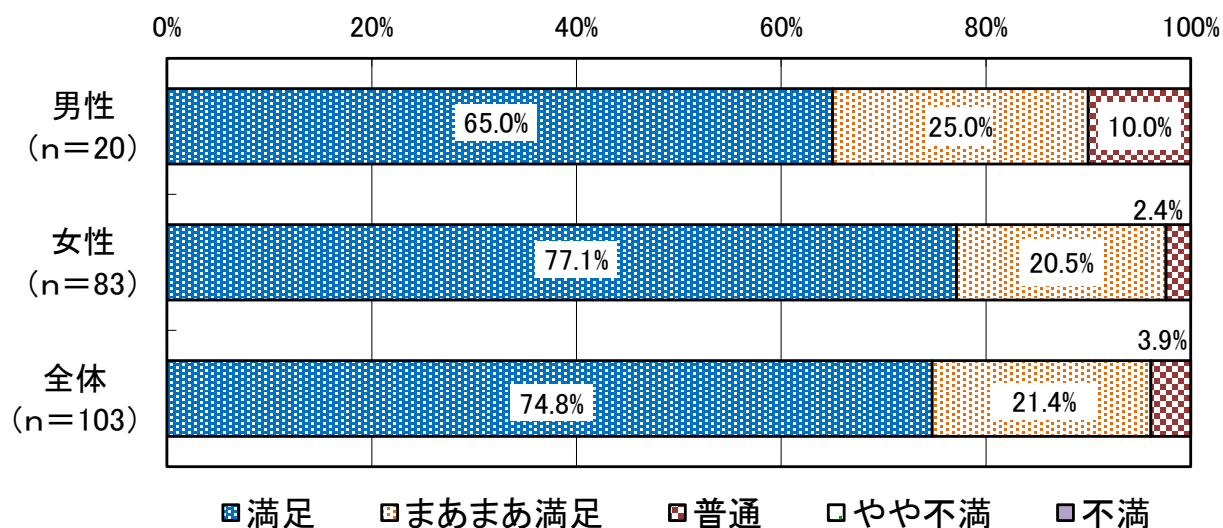


■職員の対応の評価の理由

満足	70 歳代	女性	優しくて親切でよい。
満足	80 歳以上	女性	清掃も行き届いていて、気持ちがいい。
満足	70 歳代	女性	親切にいただいています。
満足	70 歳代	男性	親切に教えてください。
満足	70 歳代	女性	明るく笑顔でお互い声かけできるといいですね。
不明	60 歳代	女性	暖房を早く入れてくれない。

【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】

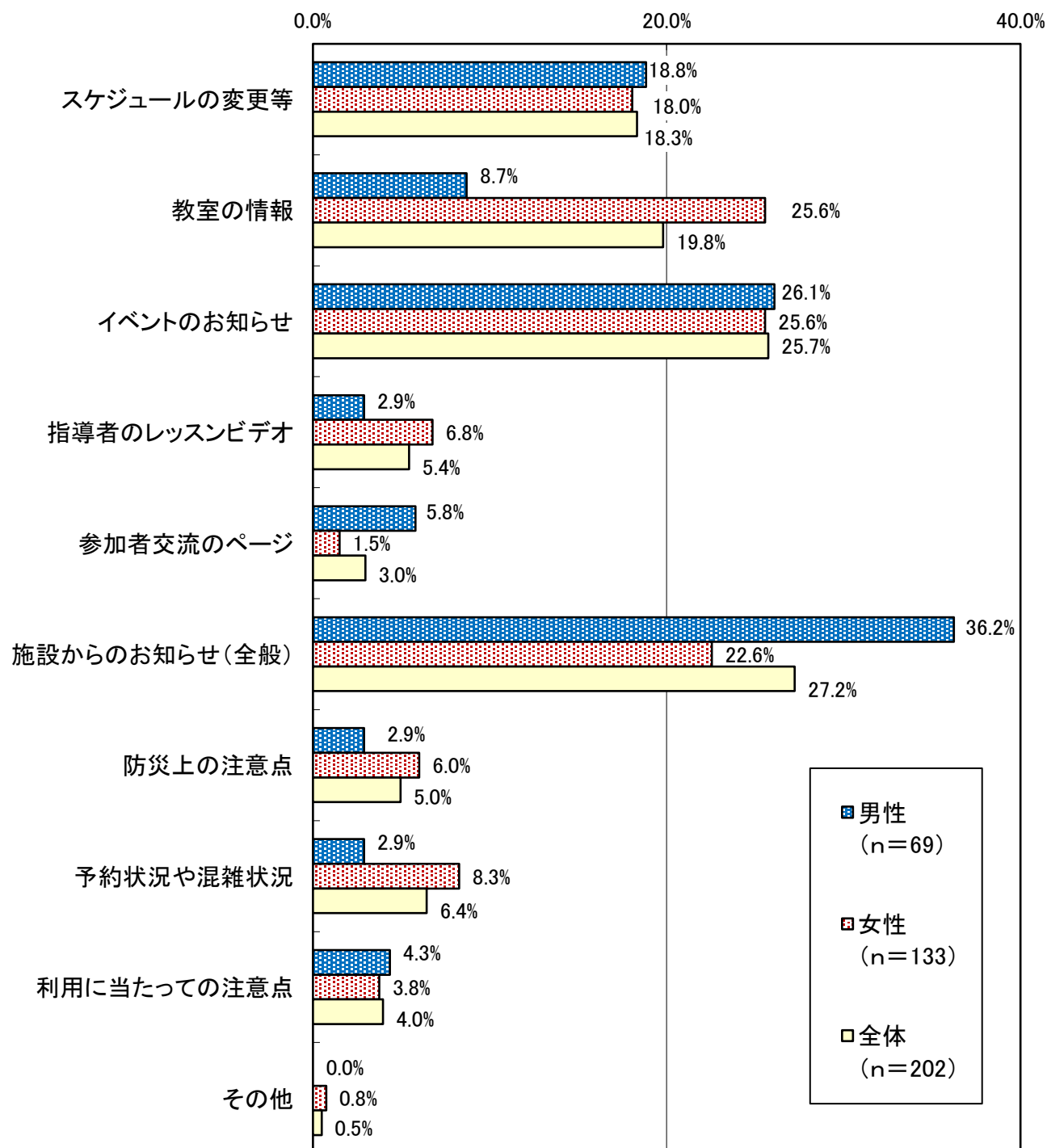
1 5. 指導員の指導



■指導員の指導の評価の理由

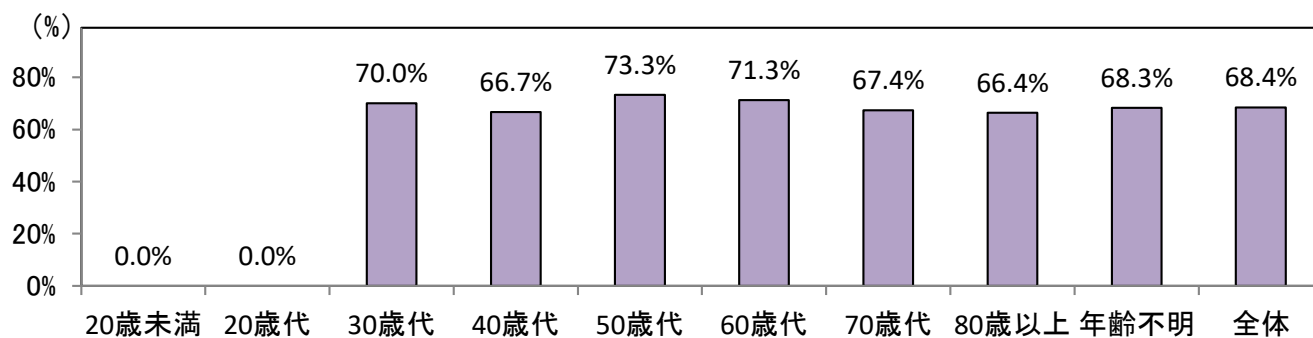
満足	60 歳代	女性	わかりやすくて楽しい。
満足	70 歳代	男性	わかりやすい
満足	不明	女性	やさしく丁寧に教えていただける。
満足	不明	女性	無理なく自分のペースで行える。
満足	60 歳代	女性	水の抵抗を減らし、確実に水を捉える方法を指導してくれる。
満足	70 歳代	女性	毎週楽しみにしている。インストラクターの指導はわかりやすく、修了後、体が軽くなる。
満足	70 歳代	女性	話を聞くのが楽しみです。
満足	70 歳代	女性	とてもわすりやすいし、優しいです。
満足	不明	女性	とてもわかりやすいし、親しみを感じる。
満足	不明	女性	とてもよい先生です。指導が上手。
満足	60 歳代	女性	楽しくて面白い先生なのでいいです。
満足	70 歳代	女性	楽しく参加させていただいています。
満足	80 歳代以上	男性	大半の人は対応よし。
満足	不明	女性	先生も講座も楽しいです。
満足	60 歳代	女性	指導が丁寧で楽しく参加できている。
満足	70 歳代	女性	サービスプログラムがあるから楽しく泳げます。
満足	60 歳代	女性	現在の指導員には満足している。
満足	50 歳代	女性	強要されないので、ストレスなく続けられている。
満足	70 歳代	女性	おもしろかった
満足	70 歳代	女性	おもしろい話をしてくださいます。
やや満足	50 歳代	女性	ストレッチの先生はよく指導してくれますが、エアロビの先生は指導がまったくわからず。
普通	70 歳代	男性	もう少し指導してほしい。

1 6. 施設から情報発信してほしい情報

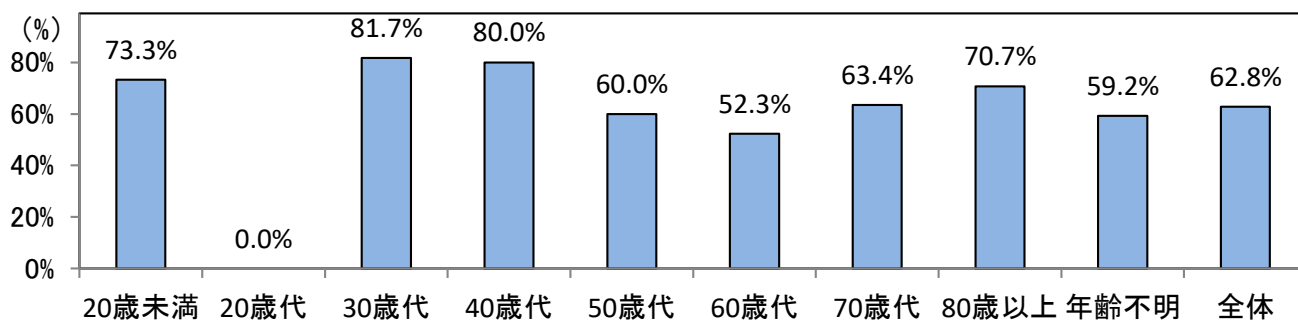


17. 生活の充実度に対する本施設での活動の占める割合

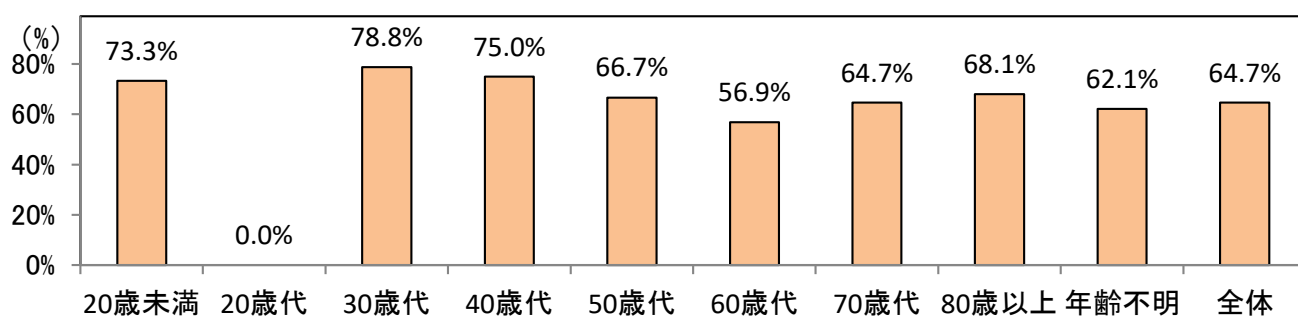
男性



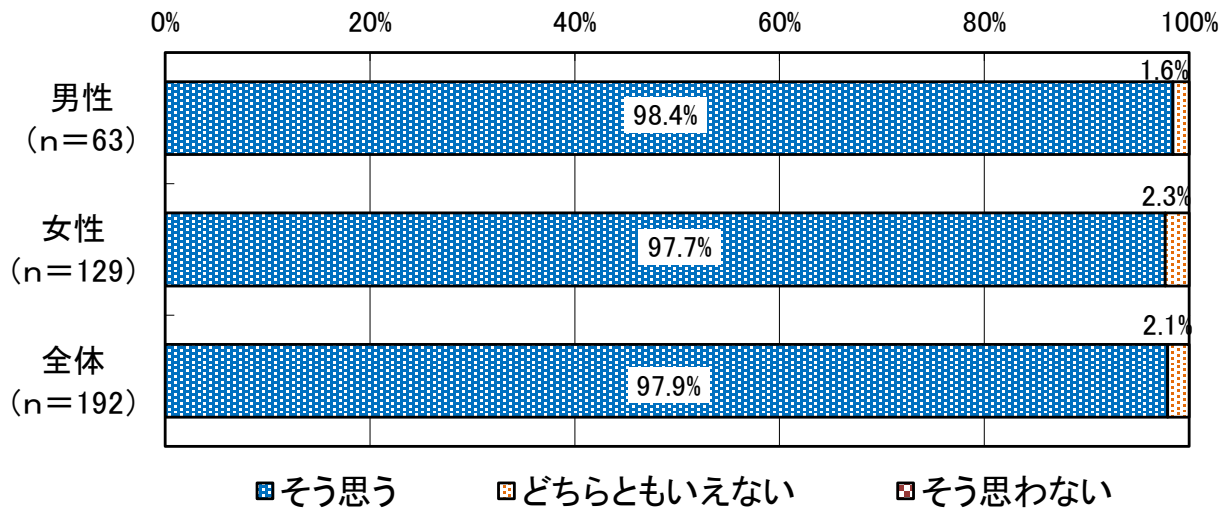
女性



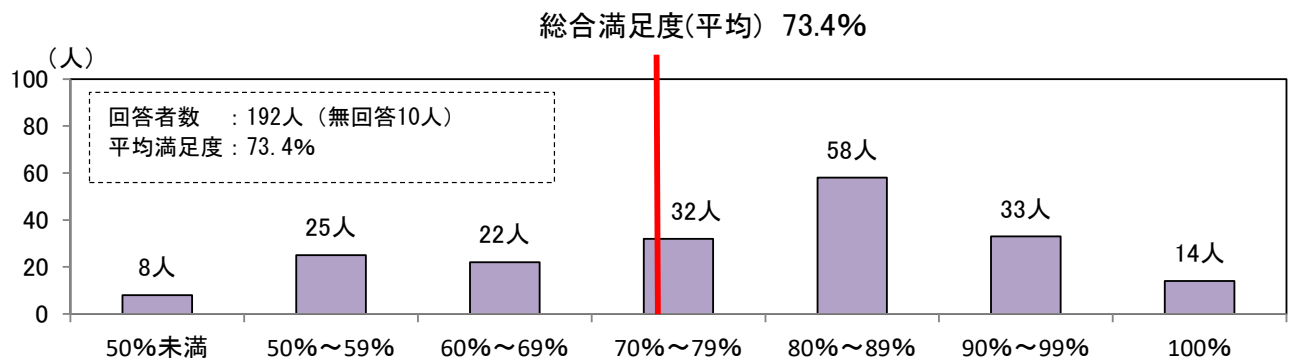
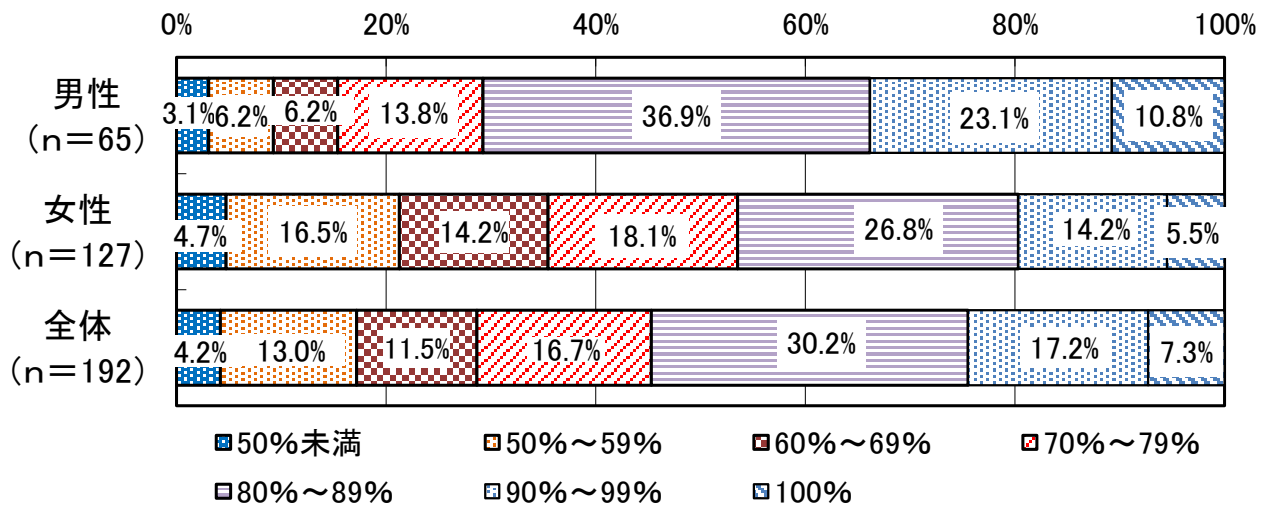
全体



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

満足度 (%)	年齢区分	性別	自由意見
100	80 歳以上	女性	いつもありがとうございます。楽しんでいます。
90	50 歳代	女性	教室カレンダーについて、5週目のレッスンはお休みと決まっているようですが、8月は、一週挟んで29日もお休みとなってしまいました。休みが多くなる場合は、翌日に休みをずらしてほしい。
90	60 歳代	男性	安くてありがたい。
90	70 歳代	男性	皆さん親切です。
90	70 歳代	男性	シャワーで冷たい水がでる時があり。
90	70 歳代	女性	ドーム全般どのような活動をしているのか、自分が使っている分野以外はわからない。もっと情報発信してほしい。
90	70 歳代	女性	週1回ではなく2回くらいほしいです。
90	不明	女性	レッスンはとても快適です。ただ、冬は寒い時もあります。ピラティスもやってみたいです。
80	20 歳未満	女性	トイレの便座が冷たい。
80	50 歳代	女性	とても良い施設だと思います。
80	60 歳代	女性	サブアリーナの接触が悪く、音が鳴らないなどの不具合がよくある
80	70 歳代	男性	プールの中で、汚れが漂っていることがある。
80	70 歳代	男性	トイレの洋式化を進めてもらいたい。
80	70 歳代	男性	wifiがほしい
80	70 歳代	女性	来週何をするのかを前の週に知らせてくれたらうれしい。
80	70 歳代	女性	町外者であっても低料金で利用できるのはありがたいです。
80	80 歳以上	男性	サウナは、快適である。
80	不明	男性	特にスタッフがよい施設。
80	不明	女性	これからもよろしくお願いします。
70	50 歳代	女性	冷暖房をつけるタイミングが遅いと思います。
70	70 歳代	男性	トイレを新しくしてほしい。シャワーを替えてほしい。
70	70 歳代	男性	トイレ、シャワールーム、ロッカーの改修をお願いします。
70	70 歳代	女性	スタッフの笑顔に励まされています。感謝しています。
60	40 歳代	女性	トイレは、和式が多すぎて子どもには不便です。
60	60 歳代	女性	ロッカールームをもう少し清掃してほしい。
60	70 歳代	男性	施設開始時間がマチマチで困る。自動開始放送にしてください。

満足度 (%)	年齢区分	性別	自由意見
60	60 歳代	女性	スタッフの皆さんの事前準備がいつも遅いです。あいさつもこちらからいつも先にします。
60	70 歳代	女性	職員の対応に感謝しています。
60	70 歳代	女性	プールや体育館があり、少しずつ自分に合わせて利用していきます。
60	80 歳以上	女性	もう少し冬の暖房をあげてほしい。
60	不明	女性	トイレが綺麗でないと人から聞いたので利用したことがなく不便です。
60	不明	女性	今の水温でよいです。今以上に冷たくならないように。
50	20 歳未満	女性	残り3ヶ月よろしくお願いします。
50	60 歳代	男性	町内の人は料金を 200 円にしてほしい。町外の人と同じなのはおかしい。
50	60 歳代	女性	ヨガ教室の暖房が終わる頃にやっと効いてくる。
50	60 歳代	女性	施設の裏の駐車場へ行く道がガタガタで穴がある。直してほしい。
50	60 歳代	女性	家の近くで体力づくりができてありがたいです。
50	70 歳代	男性	個人利用でサブアリーナの開放を希望。
50	70 歳代	女性	品日、免許返納をしたら、通えるか不安である。
50	70 歳代	女性	体力増進になるイベントなどの体験会を実施してほしい。
50	70 歳代	女性	個人利用でサブアリーナの開放を希望。
50	不明	男性	マシーンが古くなっているので、余裕があれば交換してください。
40	40 歳代	女性	スタッフからの注意を聞かない客に対してもっとアナウンスするべき。
30	不明	女性	ヨガを習っています。スペースがもう少し広いとよい。
20	70 歳代	女性	施設利用者アンケートの結果を公表してほしいです。