

令和3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3年 12月

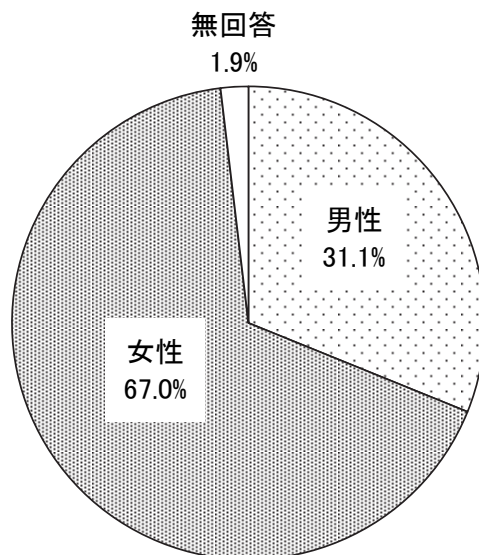
3. 調査対象者、回収数

熊取町立総合体育館 施設利用者 合計回収数 106

【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	3	1	1	0	4	16	3	5	33
女性	0	3	5	10	12	17	17	2	5	71
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	0	6	6	11	12	21	33	5	12	106

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2021 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	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. 町内 2. 町外・大阪府 ____市・町 3. 町外・その他(具体的に)	
4. 主な来館手段(複数回答可)	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. 利用時間帯	1. 平日 9時 10 11 12時 13 14 15 16 17 18時 19 20 21時 時間帯の下に←→を引いて下さい 2. 土日祝 9時 10 11 12時 13 14 15 16 17 18時 19 20 21時	
8. 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()	
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(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。

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(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。

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)

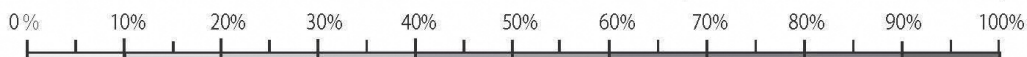
19. 職員や指導員からあいさつはありますか。

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. 教室、スクールの上達度合いの満足度を%で教えてください。(目盛りに○をつけてください。)



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
(理由)

24. 新型コロナに対する施設の対応について
1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)

25. 臨時閉館などの緊急時の連絡・告知の適切さ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)

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. ポスティング 4. ホームページ
5. 町内会掲示・回覧 6. メール 7. ライン 8. その他 ()

27. お使いの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. インスタグラム 6. その他 ()

28. 他の人に当施設をおすすめしますか。 1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ

29. 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

30. 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
--	------------------------

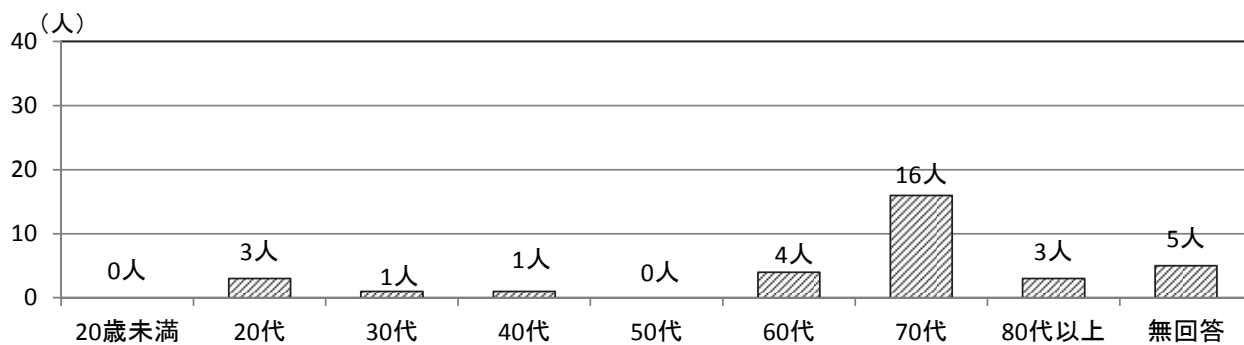
個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先：(株)ワーキングルーム
セントラルスポーツ株式会社 熊取町立総合体育館 個人情報取扱責任者 館長 山本恭平 072-453-5200

Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

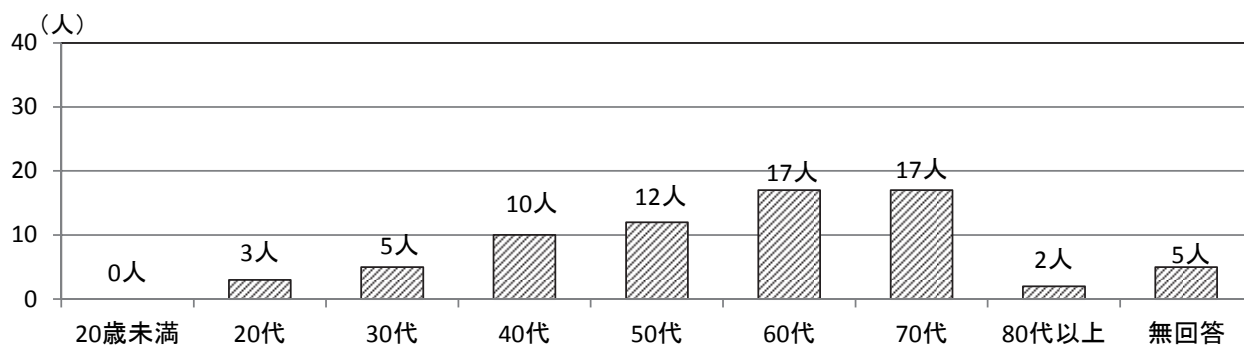
● 回答者について

1. 性別・年齢

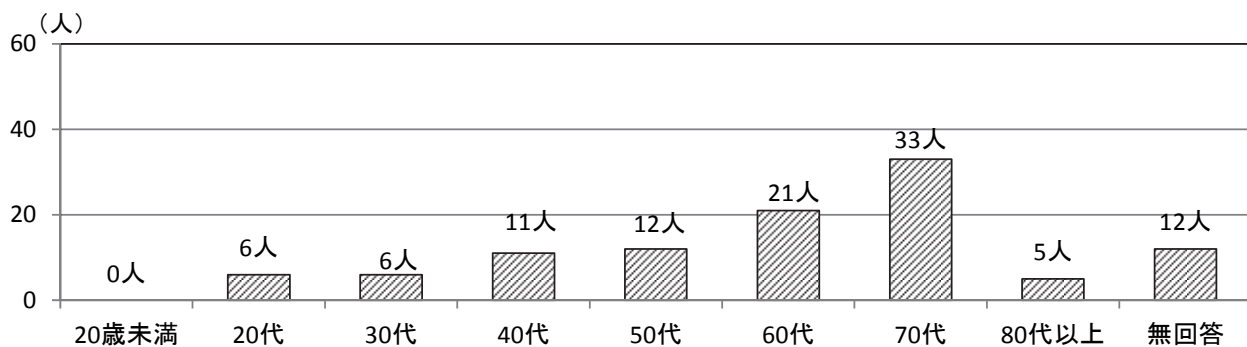
男性



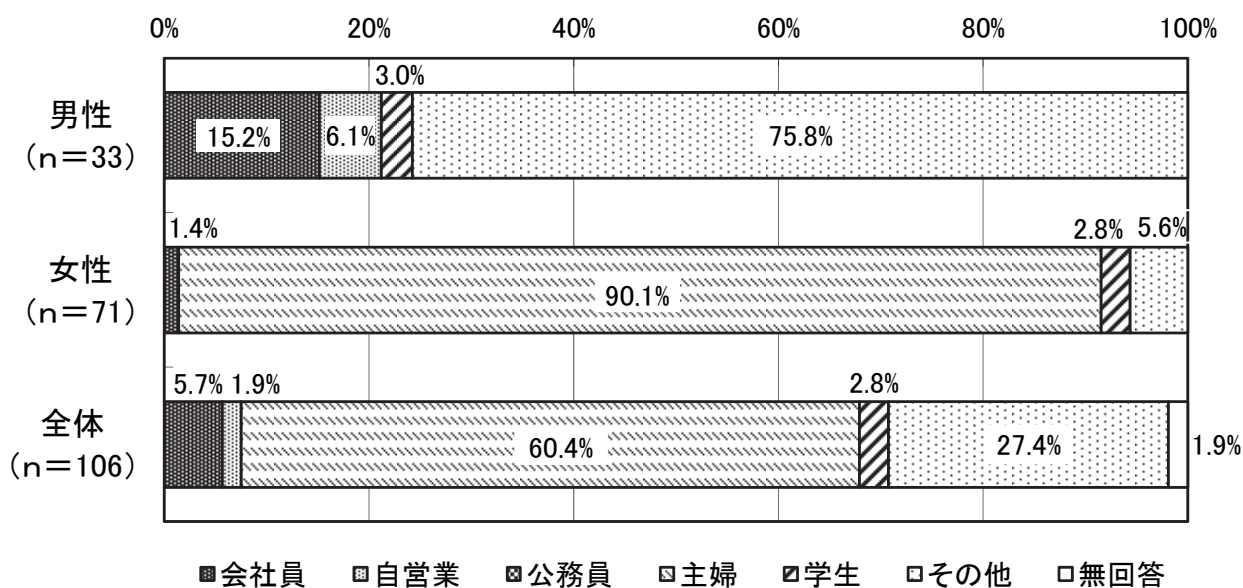
女性



全体

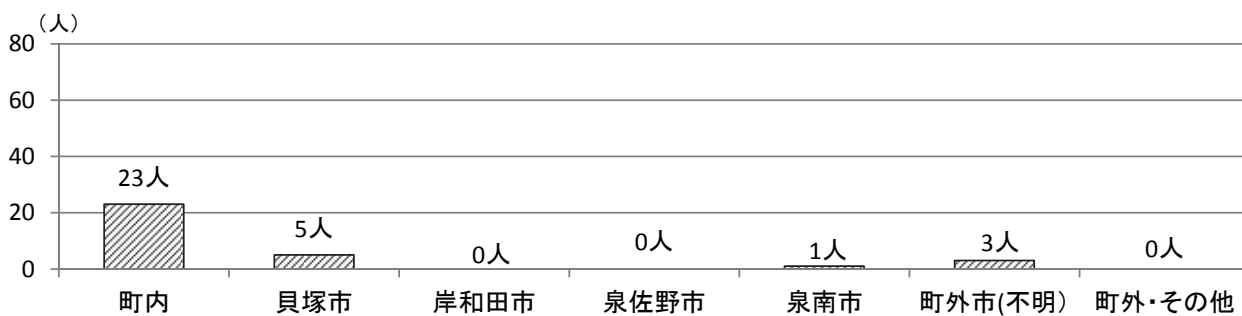


2. 職業

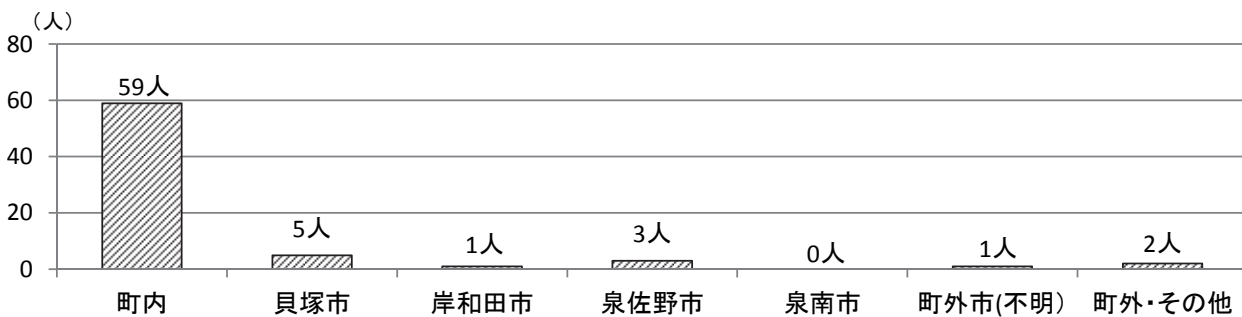


3. 地域

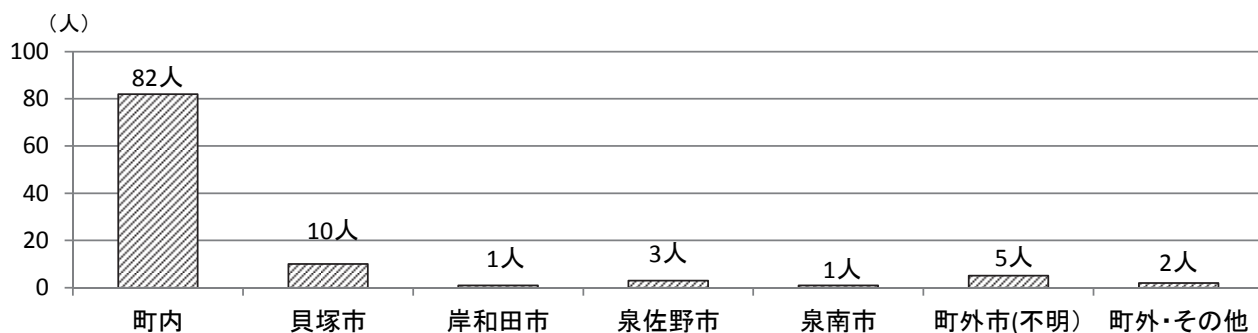
男性



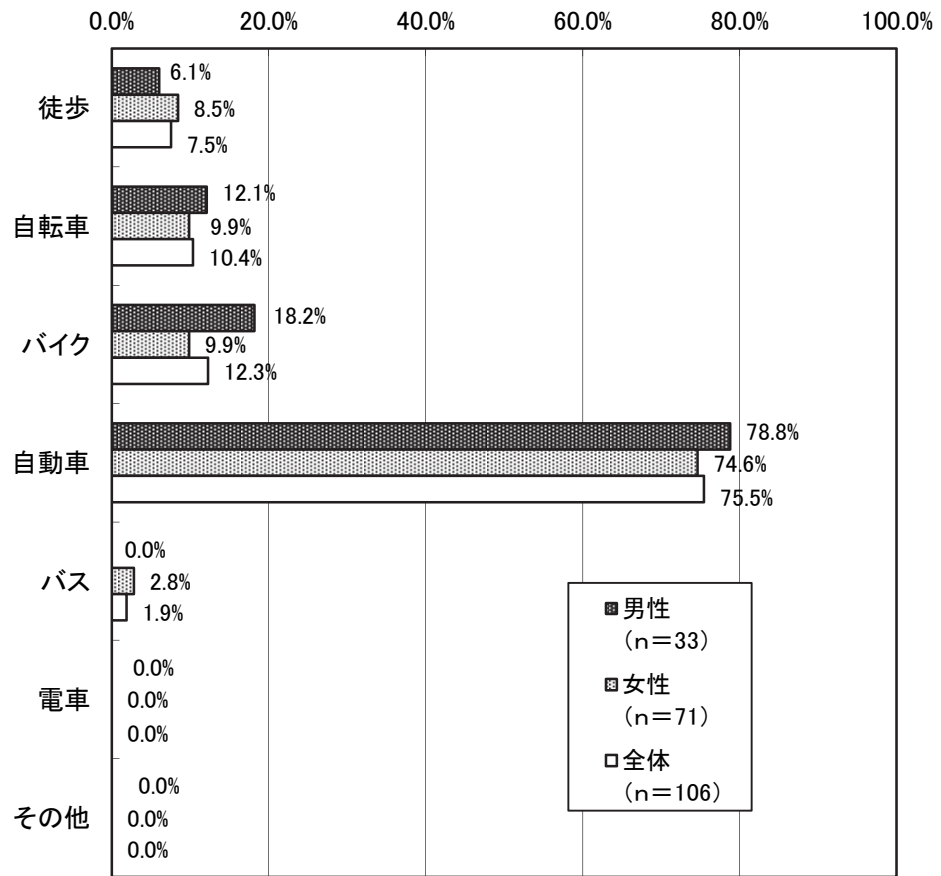
女性



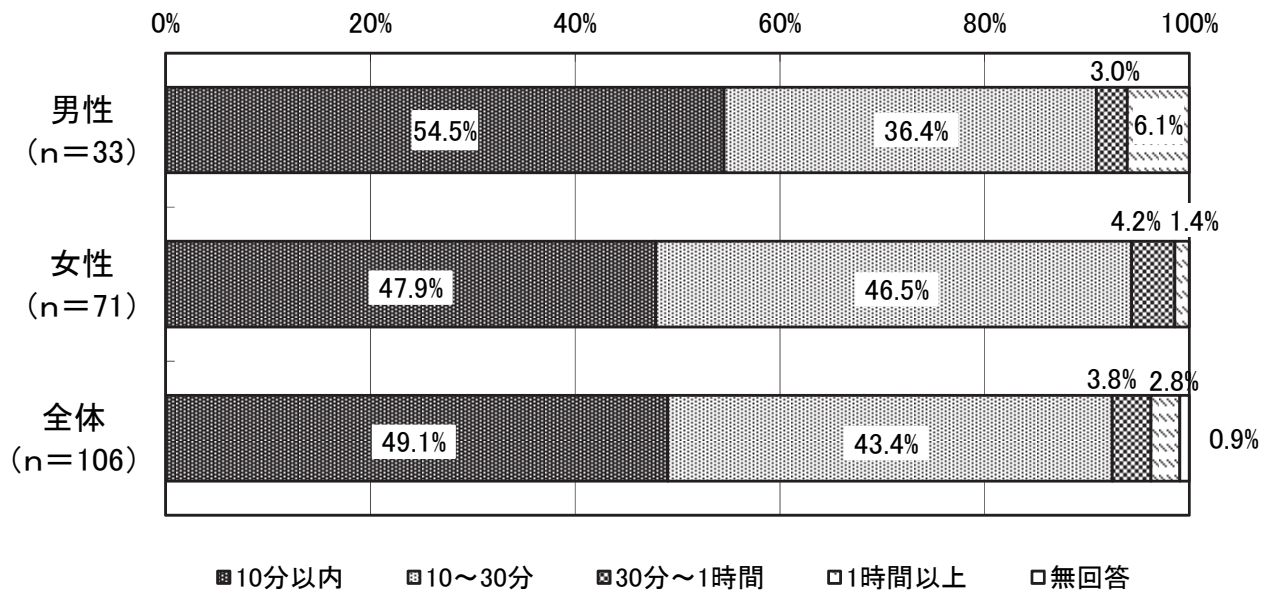
全体



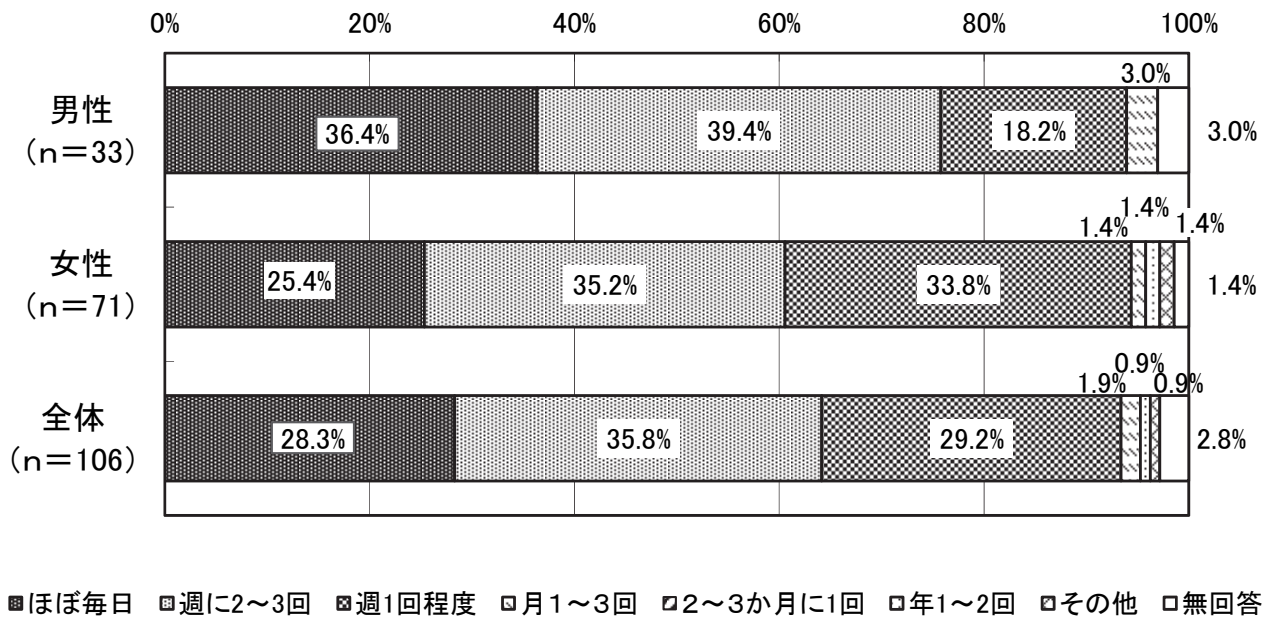
4. 来館手段



5. 所用時間

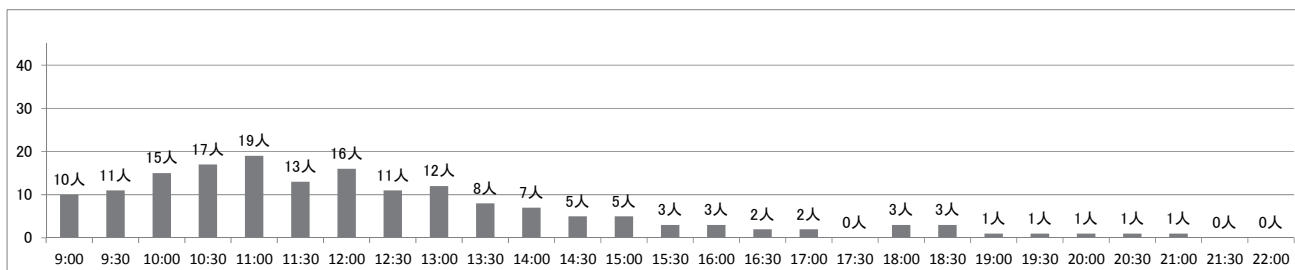


6. 利用頻度

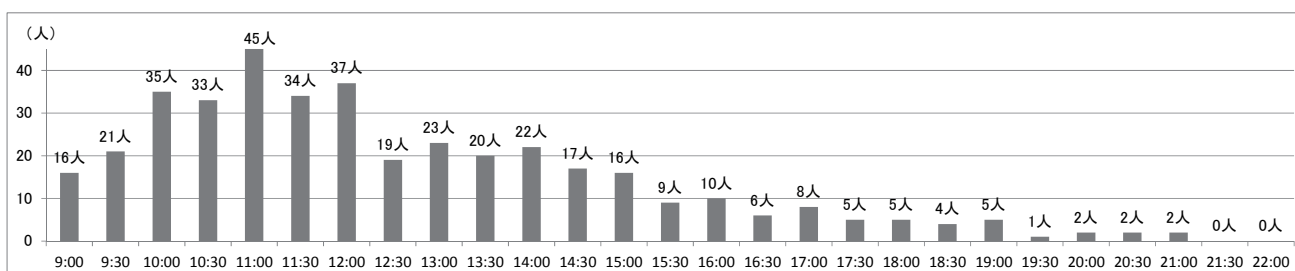


7. 利用曜日・時間

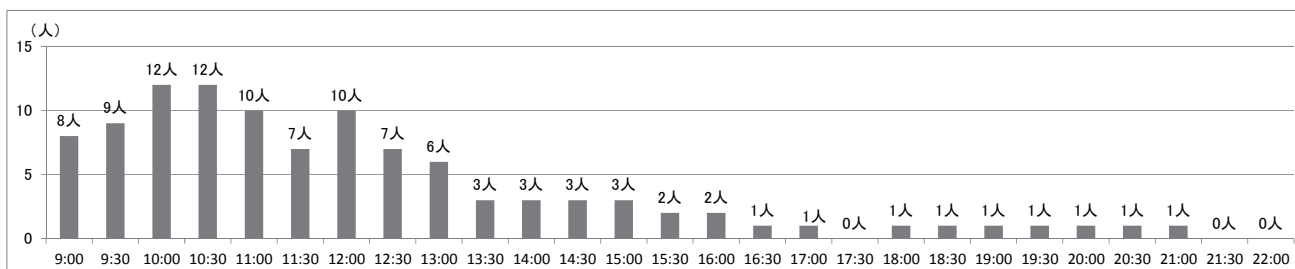
【平日】男性



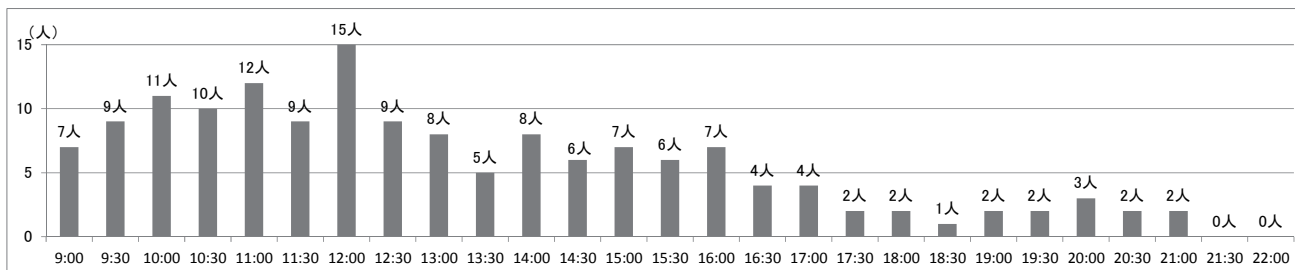
【平日】女性



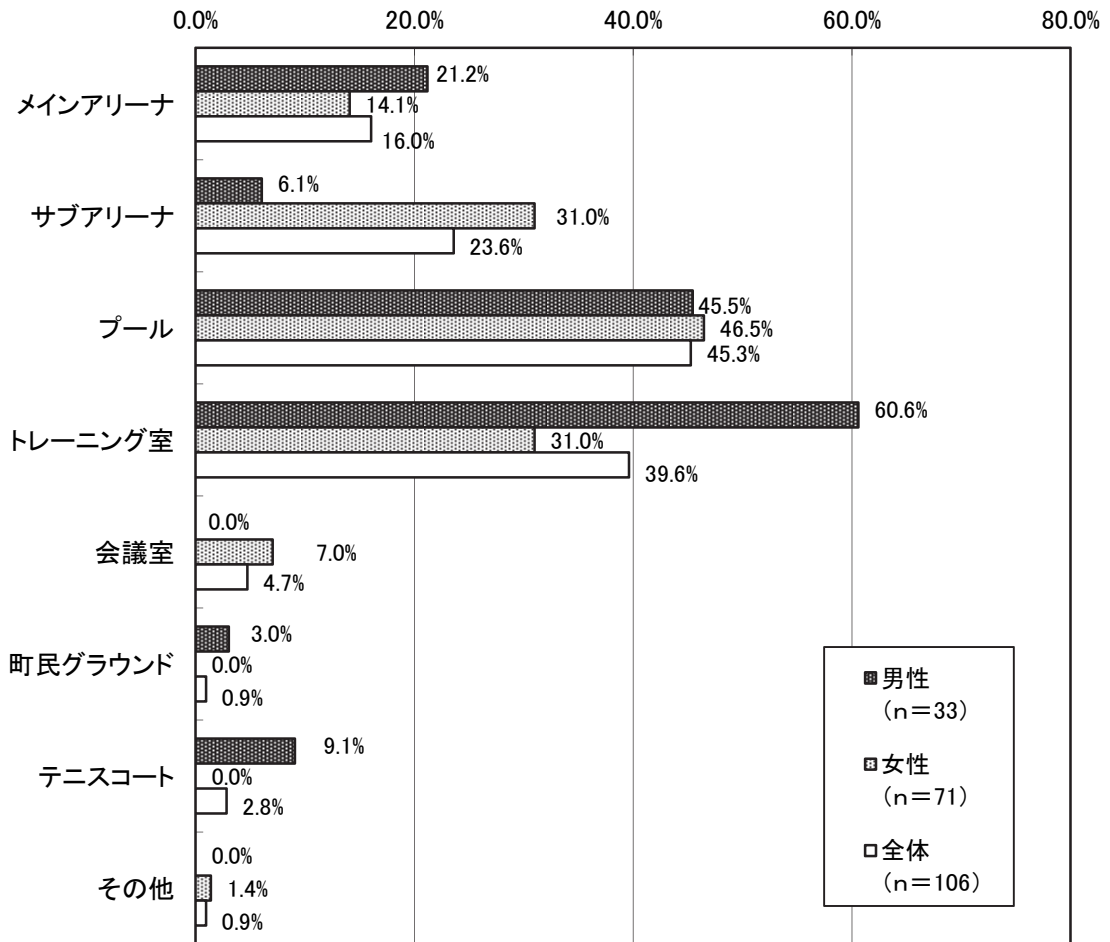
【土日祝】男性



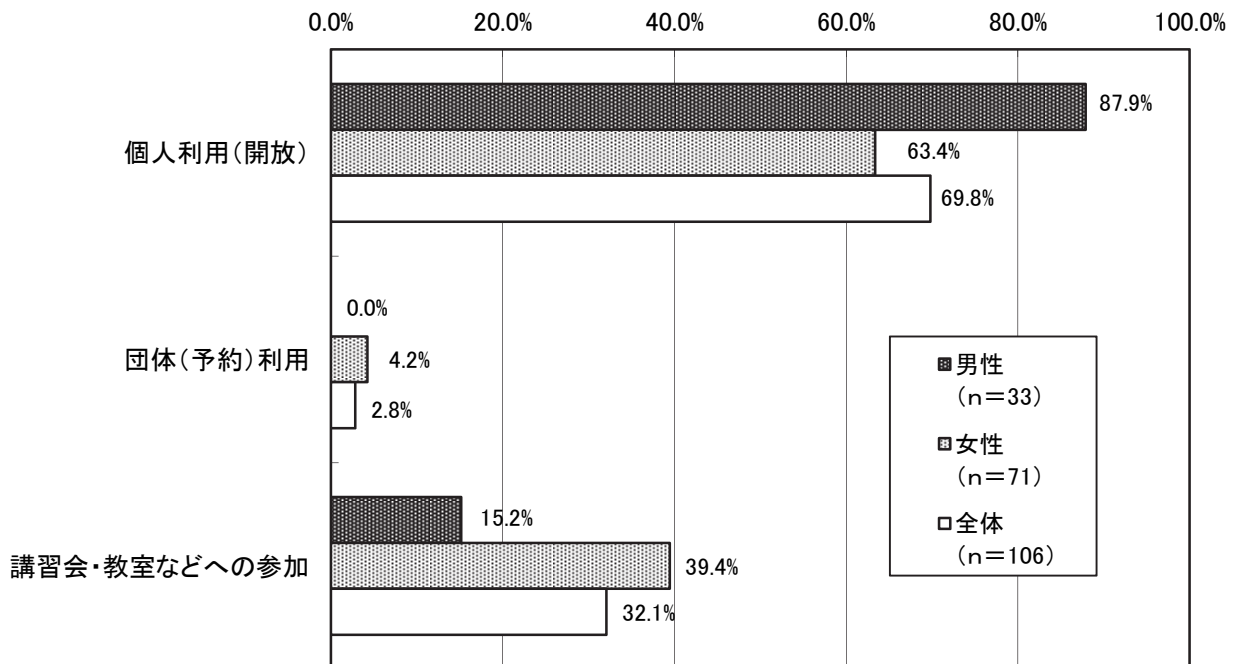
【土日祝】女性



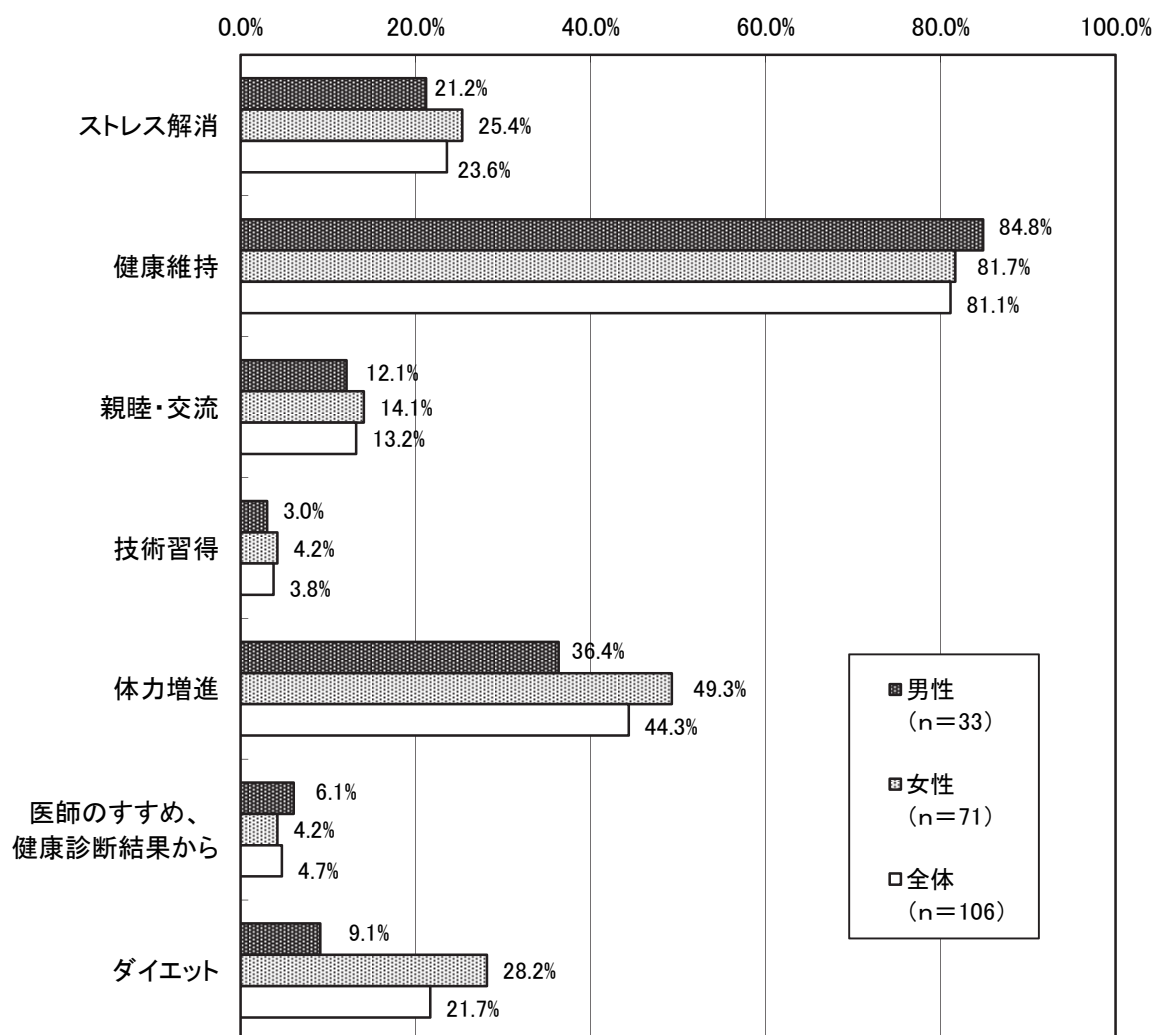
8. 主な利用施設



9. 主な利用内容

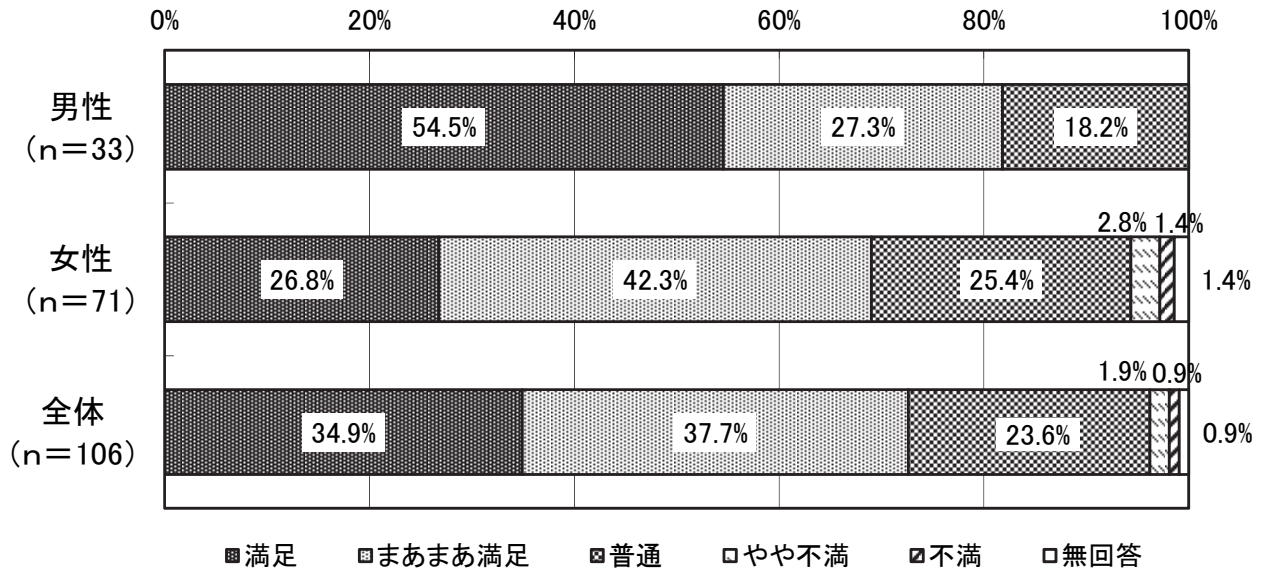


10. 運動する目的

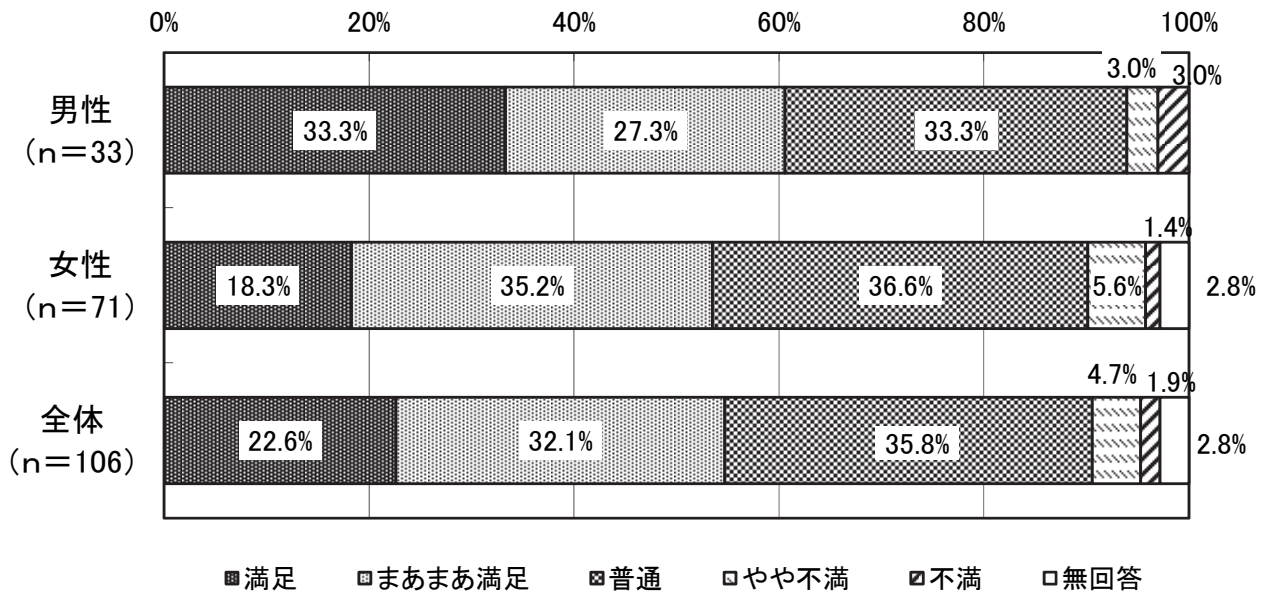


● 施設について

1 1. 主な利用施設での過ごしやすさ

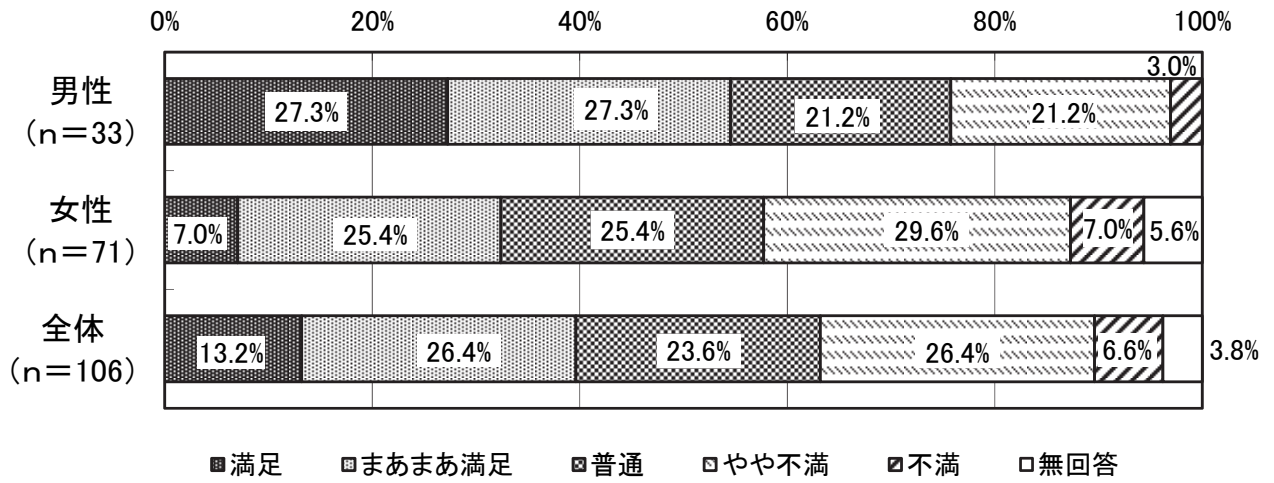


1 2. 備え付けの器具備品の快適さ

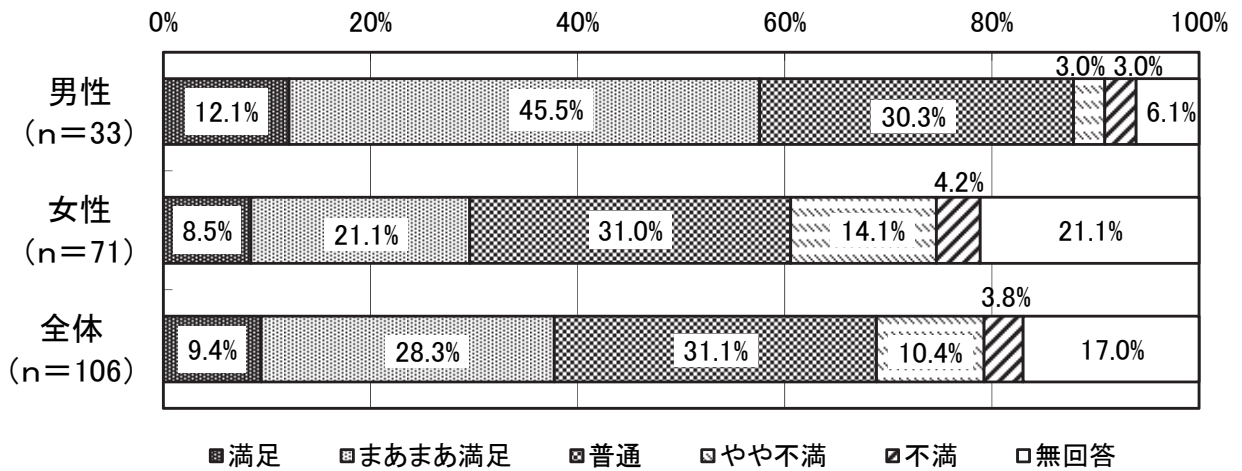


1.3. 設備の快適さ

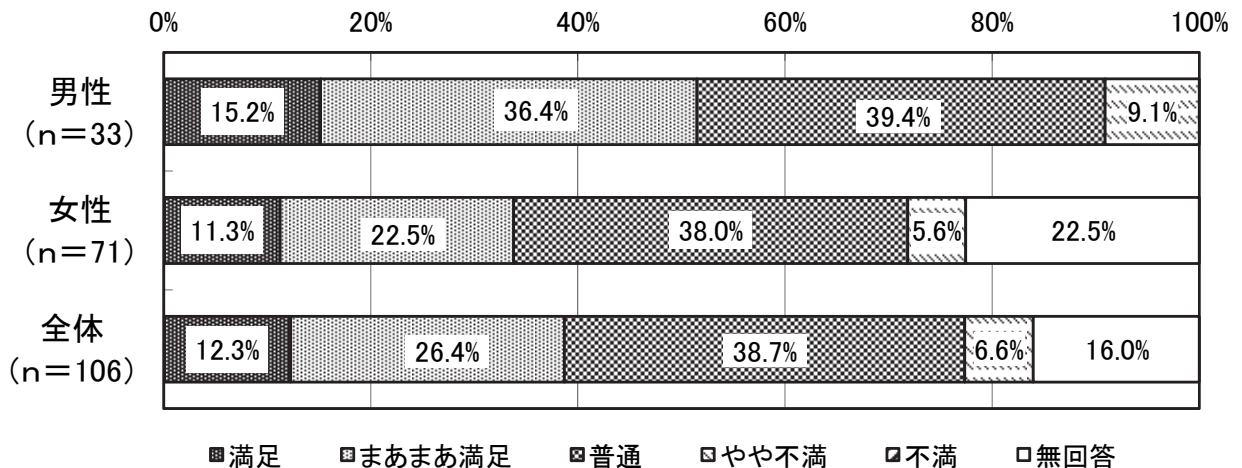
①トイレ



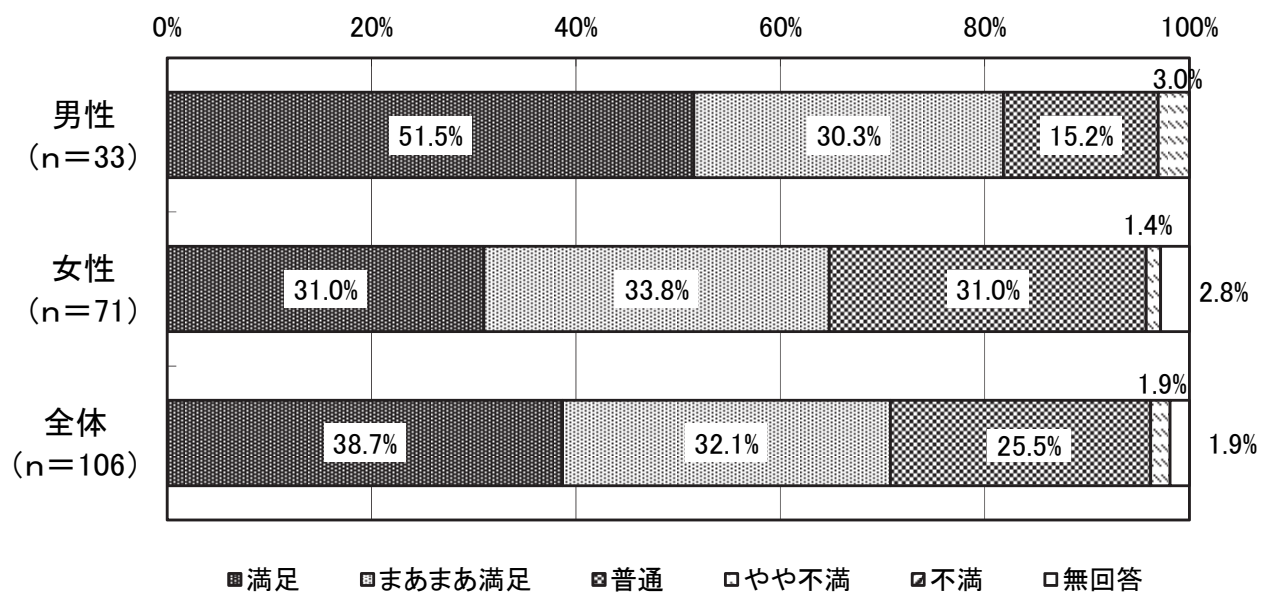
②更衣室・シャワー室・ロッカー室等



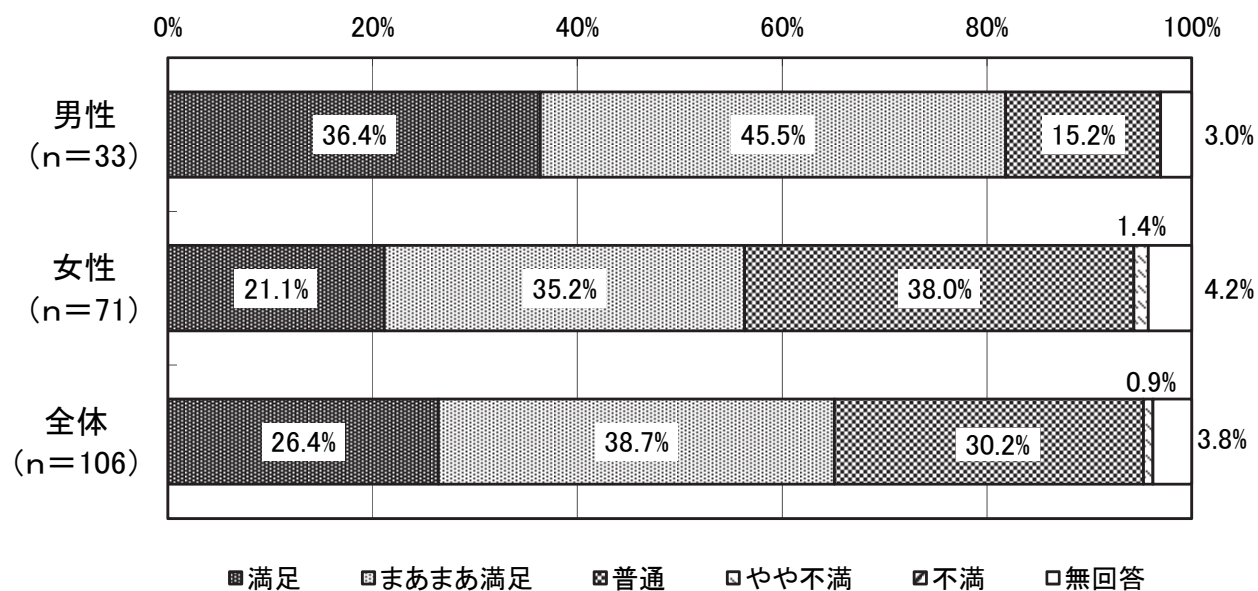
③休憩コーナー（飲食・自動販売機コーナー含む）



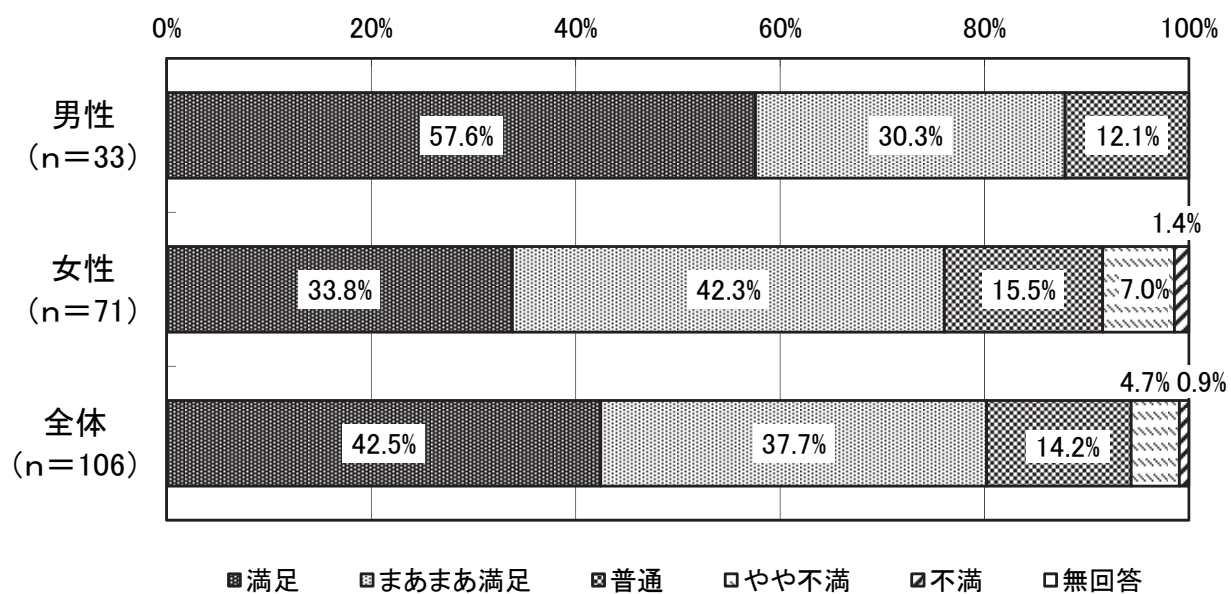
14. 駐車場・駐輪場



15. バリアフリー対応

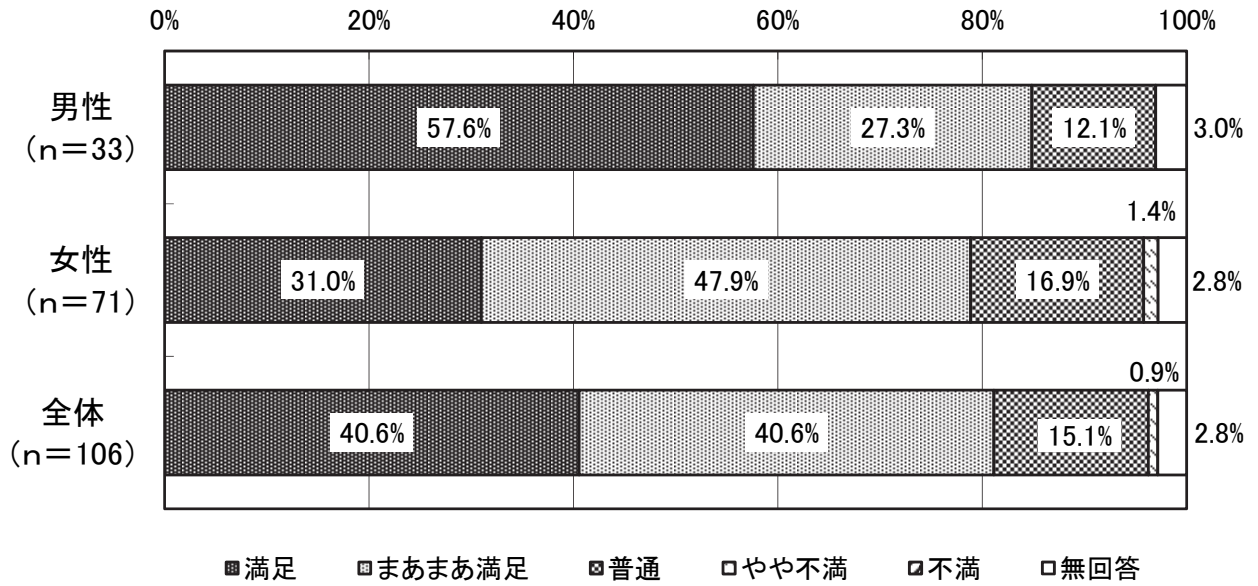


16. 清掃状況

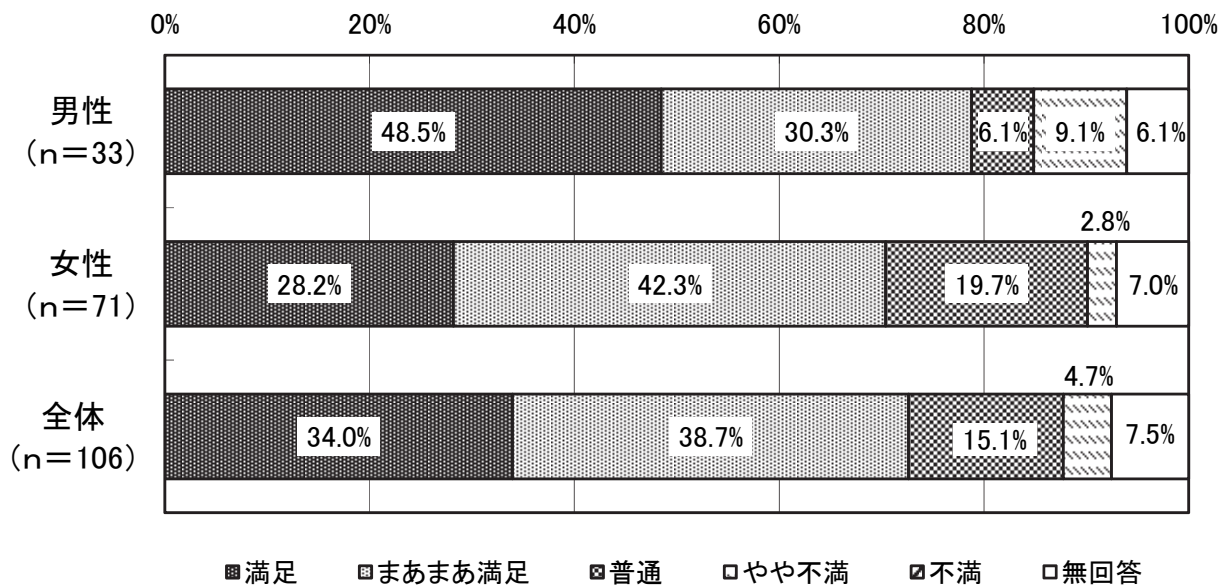


● 運営・サービスについて

17. 利用時間枠の適切さ

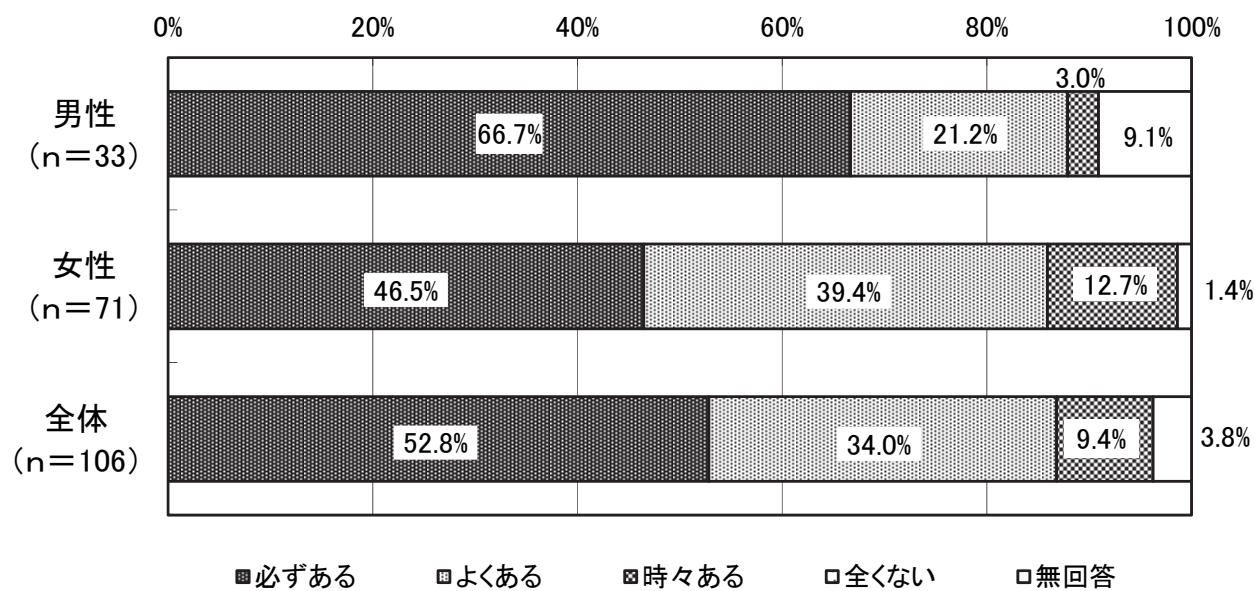


18. 利用手続きの容易さ

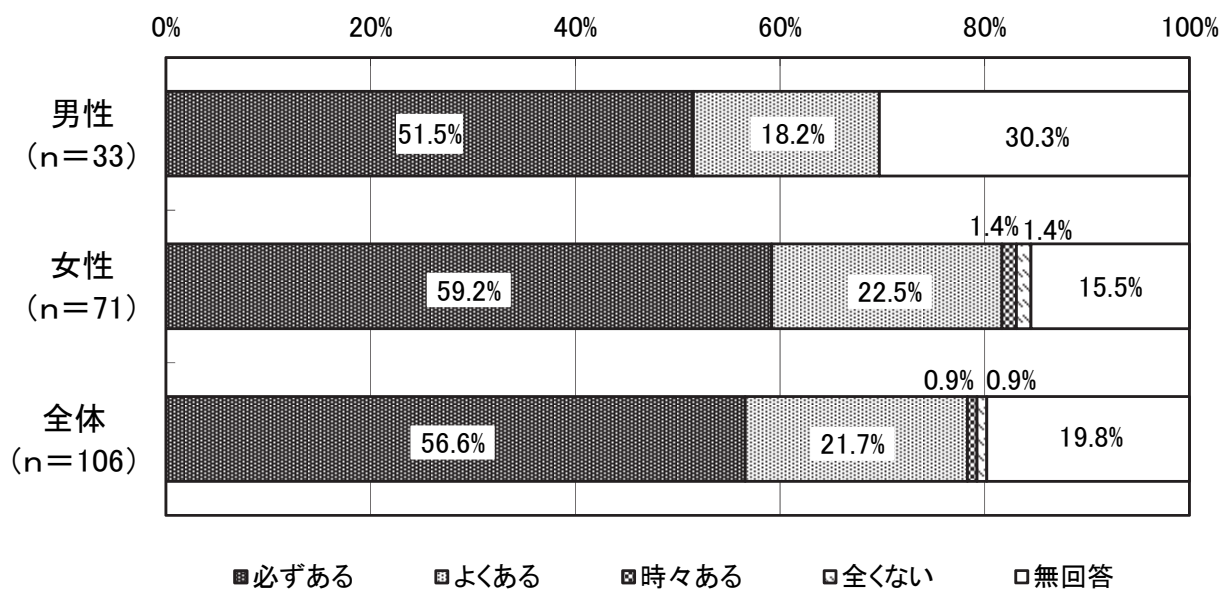


19. あいさつについて

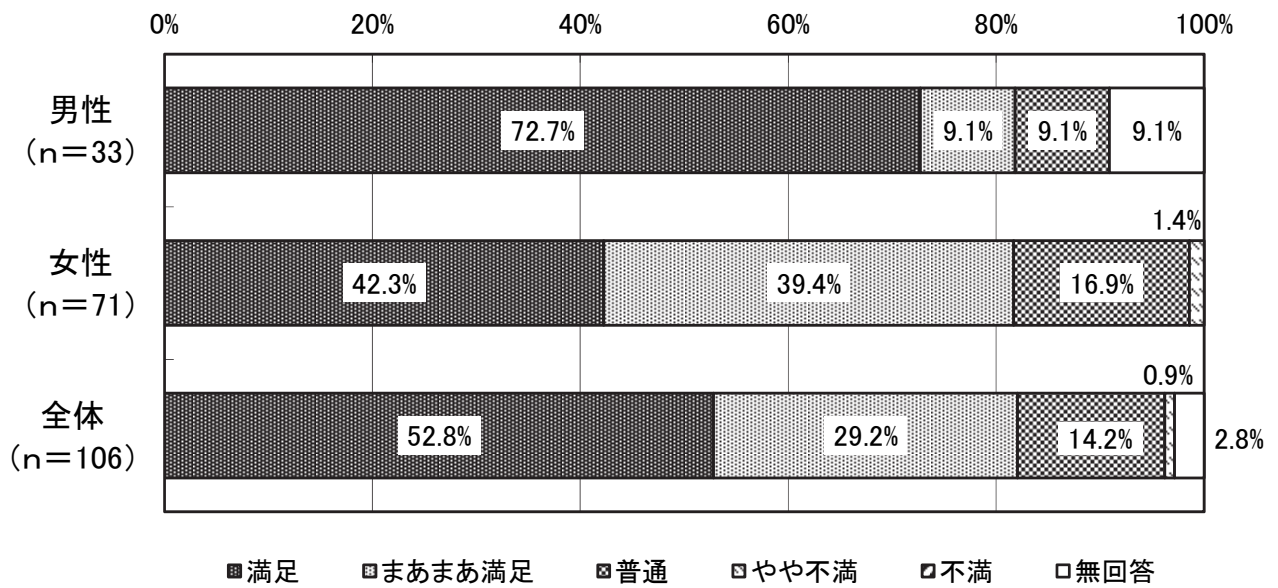
【職員】



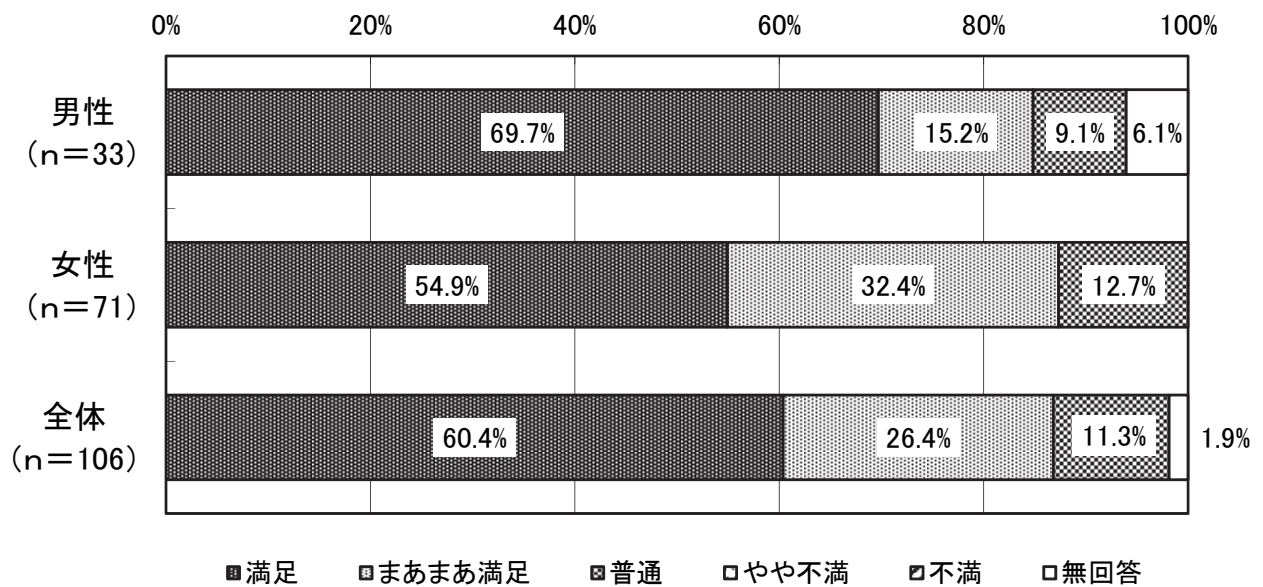
【指導員】



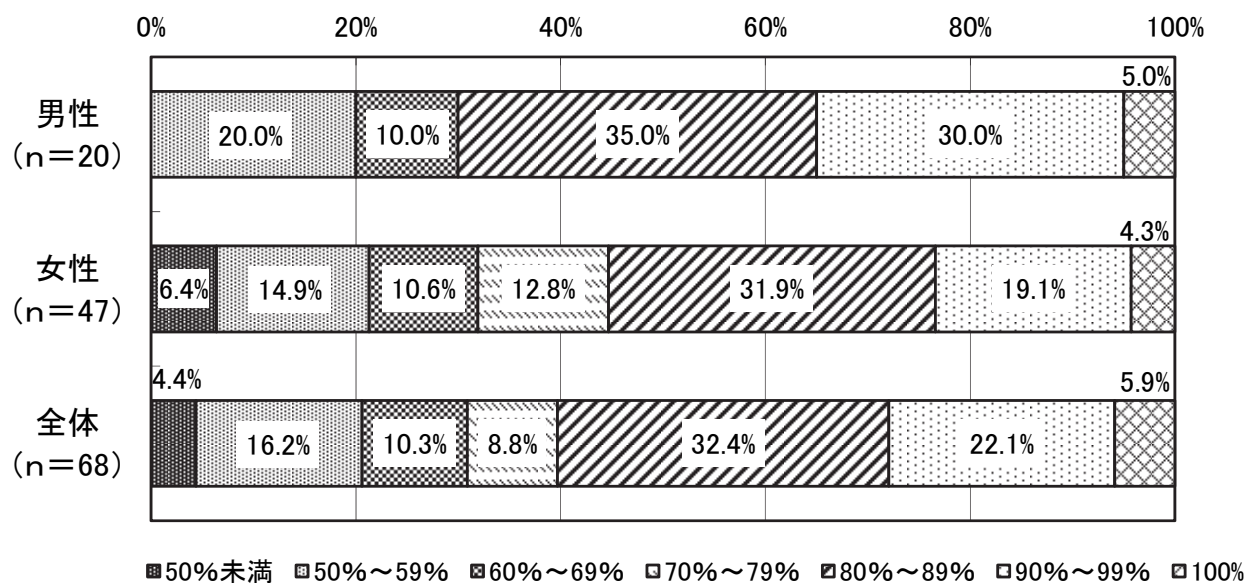
20. 職員の対応



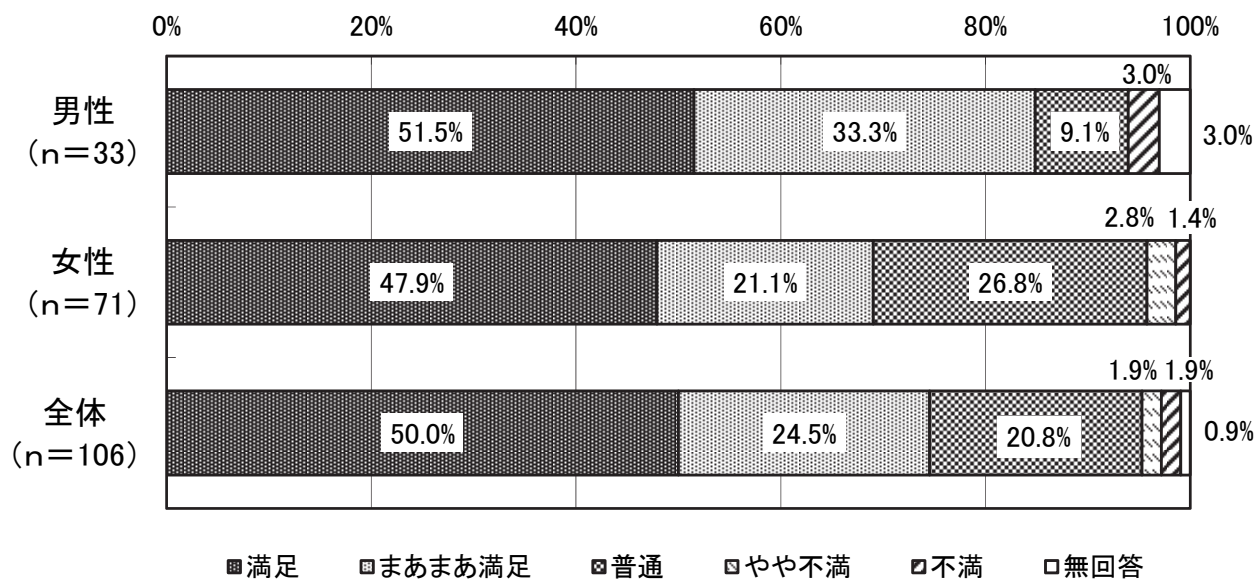
21. 指導員の指導



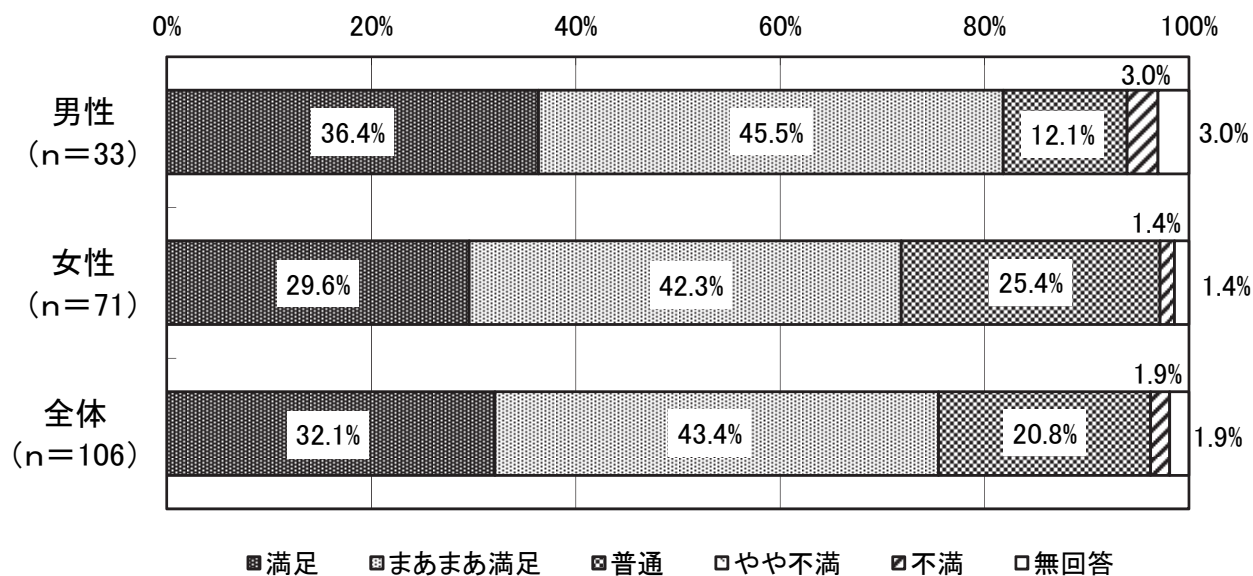
2.2. 教室、スクールの上達度合いの満足度



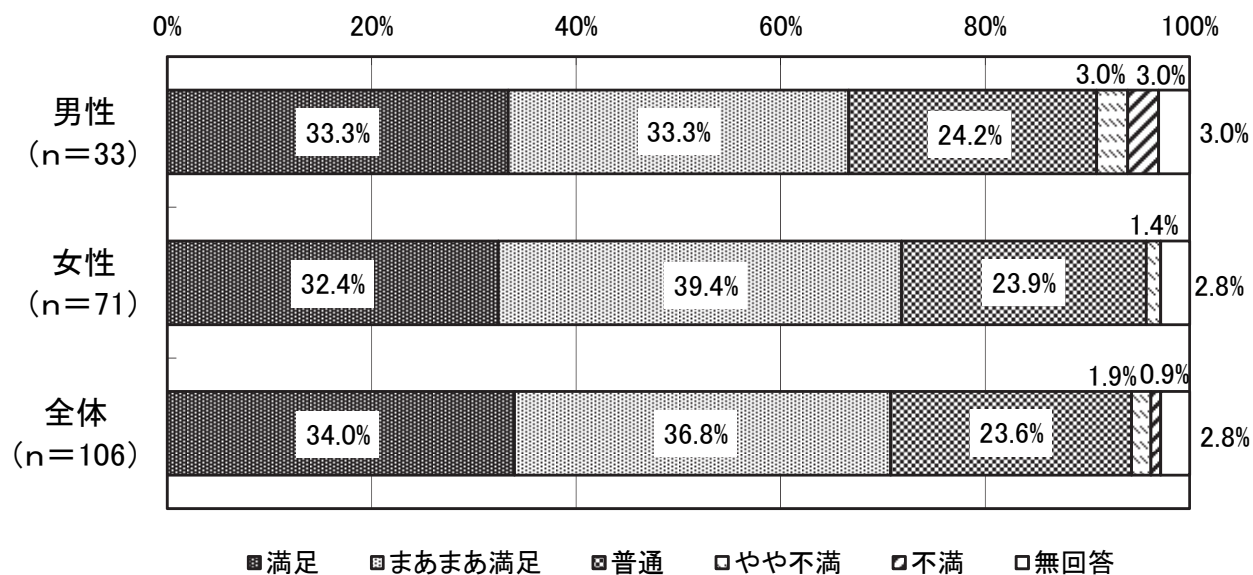
2.3. 利用料金（他者の同等施設と比較して）



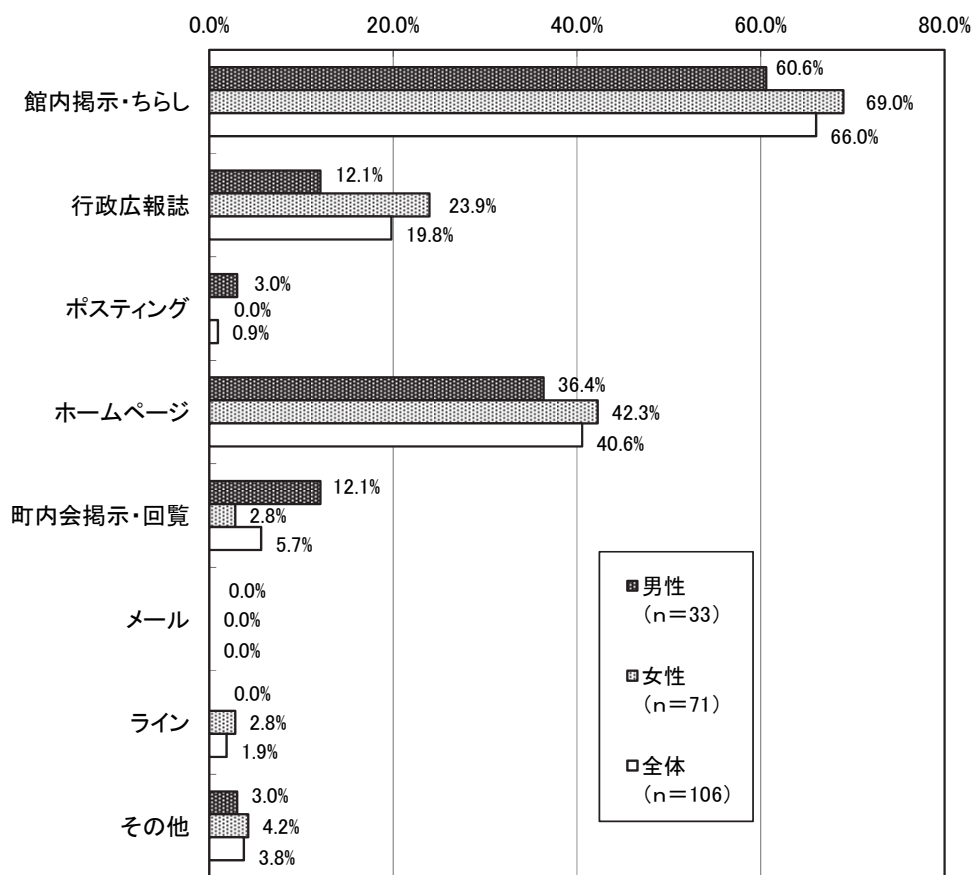
24. 新型コロナに対する施設の対応について



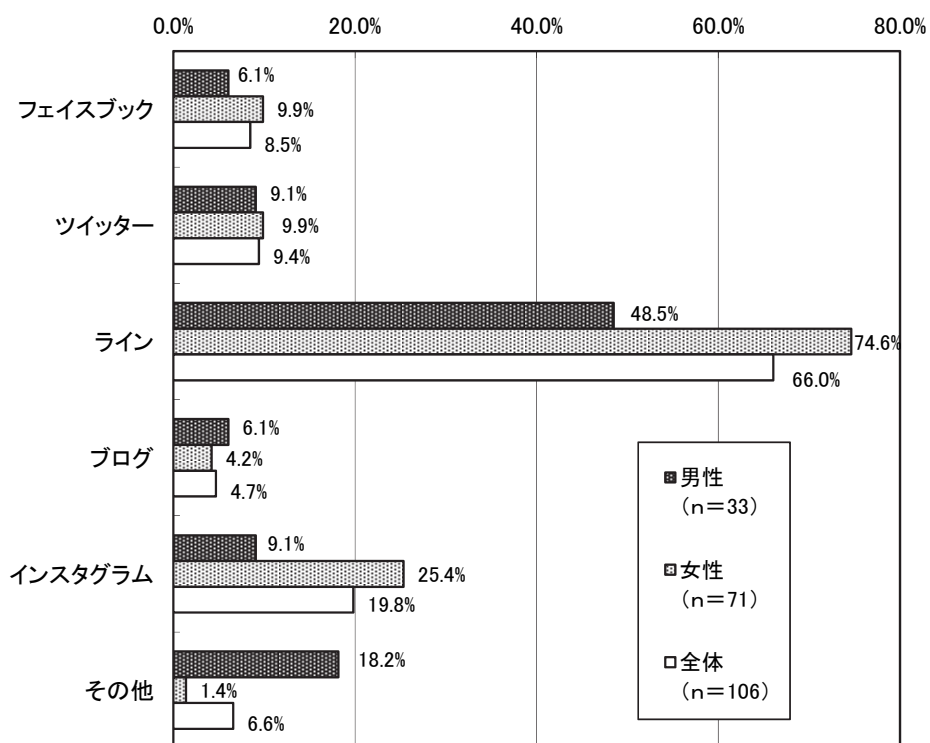
25. 臨時閉館などの緊急時の連絡・告知の適切さ



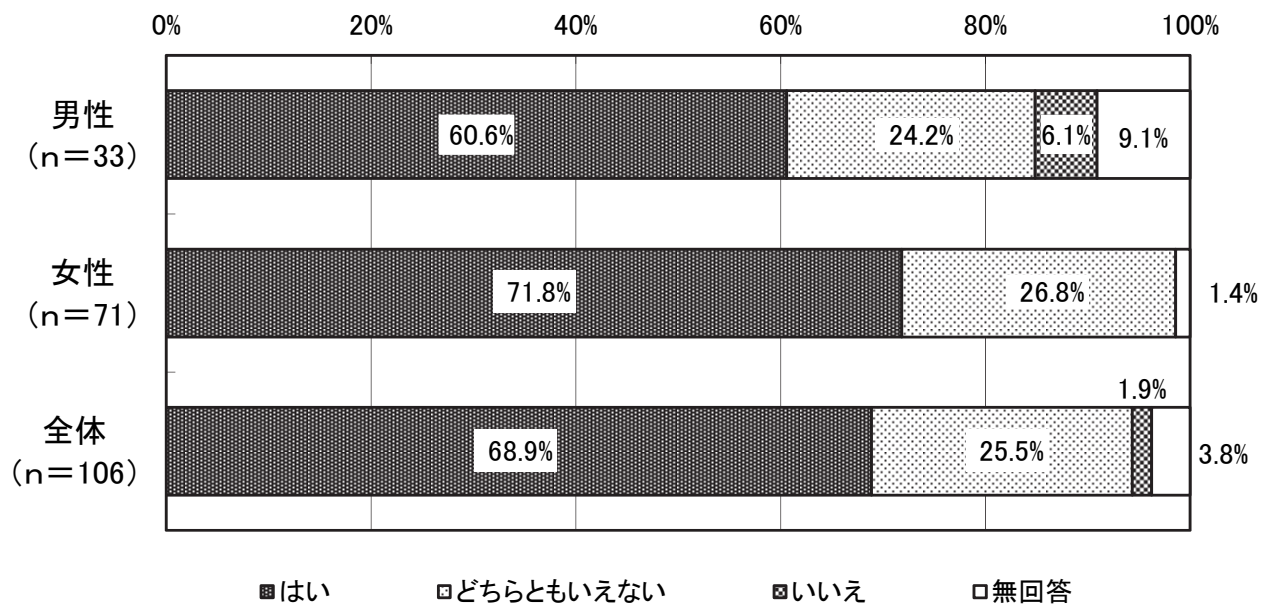
26. 施設からのお知らせや情報を得る手段



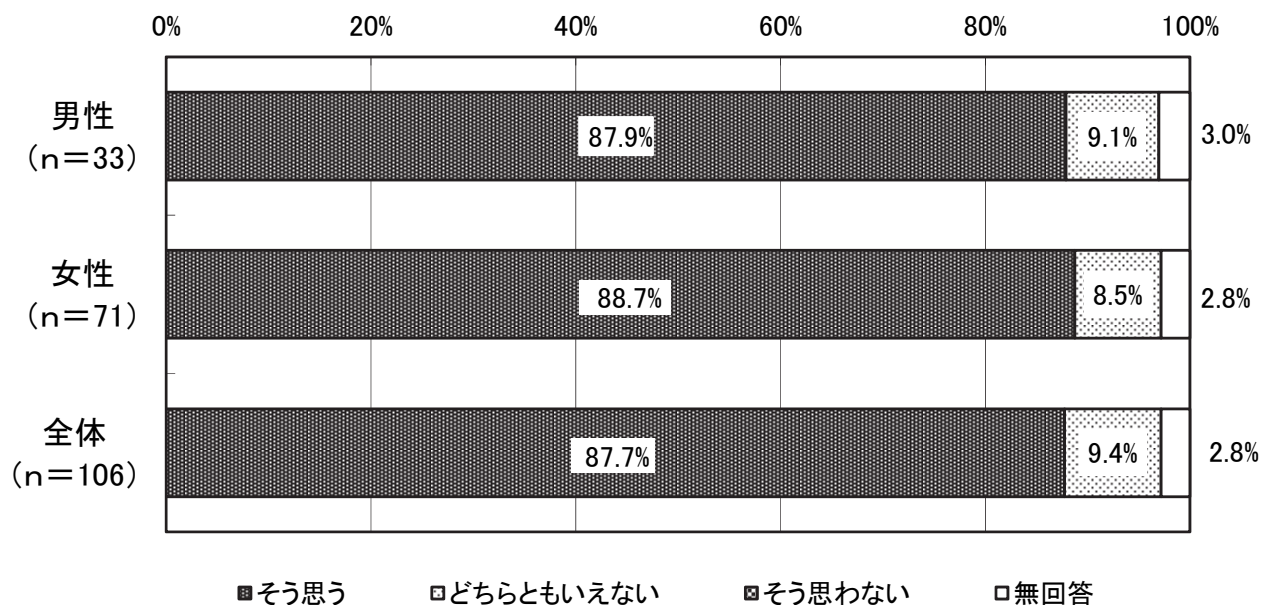
27. 使っているSNS



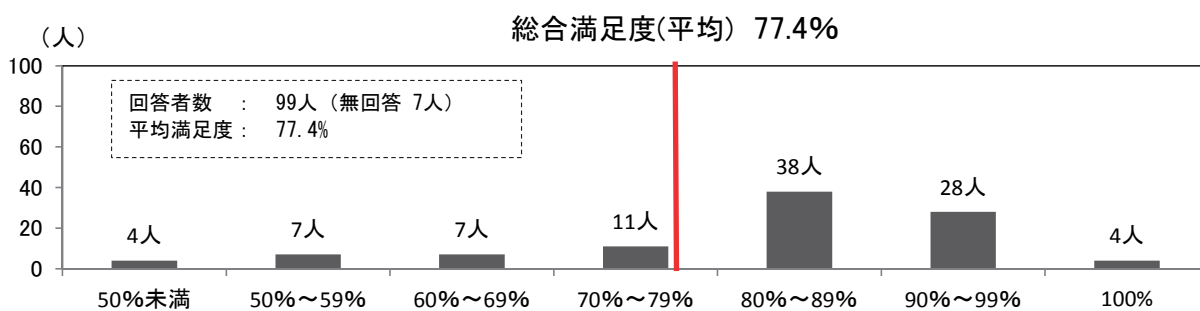
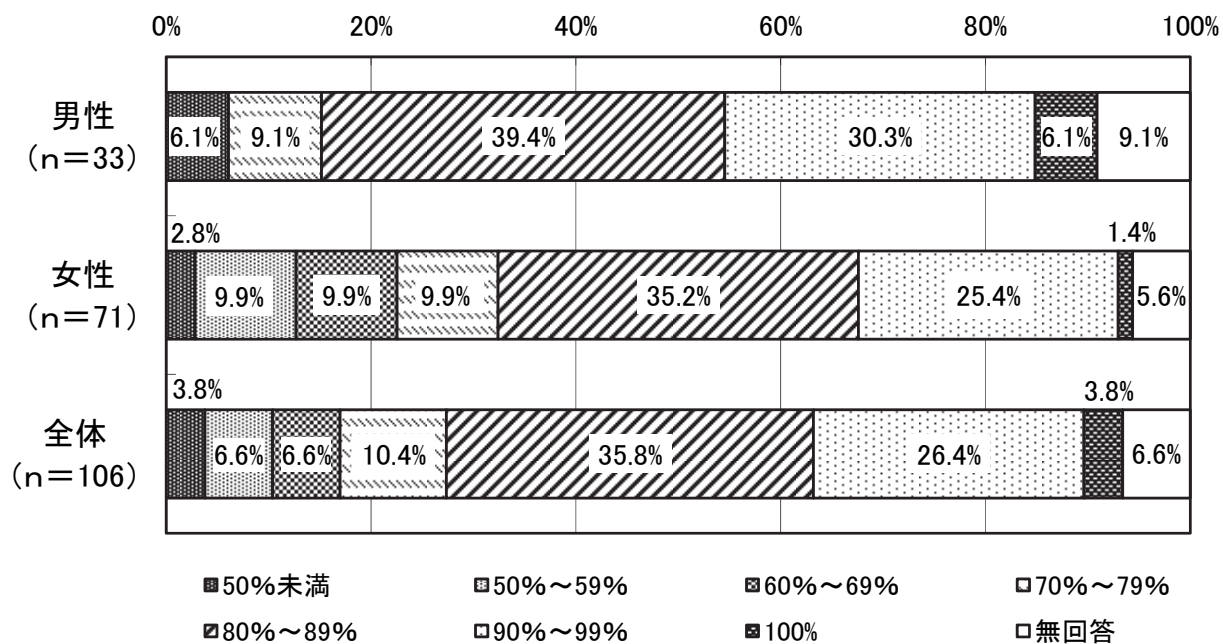
28. 当施設を他の人にすすめるか



29. 当施設をまた利用したいか



30. 当施設の総合満足度



備え付け器具備品の快適さについて

満足度	性別	年齢	理由
満足	男性	60代	使いやすい
満足	男性	80代	きれい
まあまあ満足	女性	70代	サブアリーナ、マット等
まあまあ満足	男性	60代	いつも点検整備されているが、壊れた時の修理が遅い。
普通	不明	不明	古い
普通	男性	不明	古い
普通	女性	60代	地階、更衣室前にあった消毒液を戻してほしい。
普通	男性	不明	器具が古い型式
やや不満	女性	80代	モップの数が少ない。 メインアリーナの緑色のマットが汚れている。
やや不満	男性	70代	古くなったり、傷んだら修理か交換してください。
やや不満	女性	60代	自力整体で使用のマットが小さい。
不満	男性	60代	ベンチプレスの数が1つしかない。増やしてほしい。

施設内設備についての感想

性別	年齢	感想
女性	30代	古い
女性	40代	古い。自動販売機のホットが少ない。
女性	50代	設備が古い
女性	60代	洋式トイレを増やしてほしい。
女性	60代	トイレ、洋式一つしかない。コインロッカー、100円時々忘れる。
男性	60代	プールの水温について、冬場はもう少し暖かく、夏場は冷たいほうが快適。
女性	60代	トイレ、洋式増やして。シャワーの温度調節直して。
女性	60代	出入り口外側にもう少し長く雨よけの屋根があるとよい。
女性	60代	洋式トイレがほしい。水の流れが悪い。
男性	60代	土足と上履きの区別がわからない。
男性	70代	トイレのウォシュレットをお願いします。
女性	70代	アリーナでほこりのかたまりがある。
女性	70代	シャワーの温度、以前から熱くなったり冷たくなったり温度調節ができない。
女性	70代	軽く食事ぐらいできたらいいなあと思います。
男性	70代	トイレ、和式を洋式に。シャワー、温度を安定させて下さい。
女性	80代	エアコンの温度調節がいいかげん。
男性	80代	プールを出た後のシャワーの水温が一定しない。時々冷たい水が出る。修理できないのでしょうか？
男性	80代	大便器の水が出ない。

駐車場・駐輪場について

満足度	性別	年齢	理由
満足	男性	80代	いつも駐車スペースがある。
満足	男性	60代	広い
普通	男性	不明	障がい者用の駐車場に健常者が止めている
やや不満	男性	60代	施設に入るまで坂が多い。
やや不満	女性	60代	駐輪場は屋根の無い所があり、雨が降ると困る。

バリアフリー対応について

満足度	性別	年齢	理由
満足	男性	60代	該当者ではないが、配慮されていると思う。
普通	女性	60代	あまり気にしたことがないです。
普通	男性	60代	気にならない

清掃状態について

満足度	性別	年齢	理由
満足	男性	60代	いつも掃除してくれていてきれい。
満足	女性	70代	清掃の方々が毎日一生懸命きれいにしてくれています。
まあまあ満足	女性	40代	まめに掃除をしている姿を見るので。
やや満足不満	女性	80代	アリーナ内のスミ、緑色マットにゴミが溜まっている。
やや満足不満	女性	60代	サブアリーナ そうじ
やや満足不満	女性	60代	サブアリーナの倉庫の上、斜めになっているところにいつも埃がある。
やや満足不満	女性	60代	サブアリーナ壁面の清掃をしてほしい。
不満	女性	60代	会議室にポンポンなどのゴミが落ちている時がある。使用器具の消毒をどのようにするのか指示の文書があるとよい。

利用時間枠の適切さについて

満足度	性別	年齢	理由
普通	女性	70代	30分くらいの延長がいい。
普通	男性	80代	人が多い。
普通	女性	不明	ヨガの時間、10時45分～11時45分にしてほしい。
やや不満	女性	80代	2時間おきではなく、1時間ごとの区切りにしてください。

利用手続きの容易さについて

満足度	性別	年齢	理由
まあまあ満足	女性	60代	10回コースの申し込みに、往復はがきを使いますが、他にもっと簡単な方法があればうれしいです。
普通	女性	60代	券売機の故障が多い。
普通	男性	60代	定期の人が優遇されている。平等に毎回販売機でチケットを買う
やや不満	男性	不明	ペーパーレス、印鑑レスに
やや不満	女性	60代	当日のみだけ買うことができる。他の日も買いたい。
やや不満	男性	不明	定期満了時、次回購入日を満了日に購入できないか。
やや不満	男性	80代	券を買うのに時間がかかる。9時までに買えるようにしてほしい。
無回答	不明	不明	ペーパーレス
無回答	男性	不明	ペーパーレス、印鑑レスに

職員の対応について

満足度	性別	年齢	理由
まあまあ満足	女性	60代	コロナ感染対策のはじめごろ、教室内や使用具に対する消毒の仕方などの説明(又は文書)がなかった。
やや不満	女性	70代	親しみにくい
不明	男性	60代	だれが職員か分からない。

指導員の指導について

満足度	性別	年齢	理由
満足	女性	50代	声をかけてくれた。
満足	女性	60代	人間性が良い(きれいになるヨガ)それに毎週何をするか考えてきてくれる。
満足	男性	70代	北村コーチ頑張っておられますよ。
まあまあ満足	女性	70代	楽しい
まあまあ満足	男性	60代	トレーニング室なので、指導は特に必要ではない。
無回答	男性	60代	職員と指導員の区別が不明なので、問19～21は回答不可。

利用料金について

満足度	性別	年齢	理由
満足	男性	60代	安い
不満	女性	60代	町外と同じ料金なのが不満
不満	男性	60代	町内で、税金も払っているのに、1回500円は高い。年齢に関係なく、一律300円くらいにすべきだ。
やや不満	女性	60代	65歳まで500円を、60歳から少し下げてほしい。

コロナ禍による対応

満足度	性別	年齢	理由
満足	女性	50代	よく消毒してくれている。
満足	男性	60代	消毒液の配置、清掃、定員制、会話時の注意喚起など十分に配慮あり。
まあまあ満足	女性	40代	スタッフが頑張っている。
まあまあ満足	女性	70代	開放的で広々している所
まあまあ満足	女性	60代	サービスプログラムの人数制限のため、早めに行かねばならない。サブアリーナなら30名でも大丈夫なのでは？
普通	女性	60代	熱を測る器具が壊れている。
普通	女性	80代	温度管理があいまい
普通	男性	60代	コロナに対する対策は不可能だと思う。
不満	男性	70代	人数制限はいつまで続くのか。
不満	女性	60代	口頭や文書の説明がなかった。利用者が共通の確認が出来ているのか分からないので不安。
無回答	女性	70代	自宅で体温測定して行きますが、体温計が正確でない(場所的にしかたないのか)

緊急時の連絡・告知の適切さ

満足度	性別	年齢	理由
満足	女性	60代	休館のための教室休講の連絡を電話して頂きましたが、職員さん大変だなと思いました。丁寧な説明でありがたかったです。
まあまあ満足	女性	70代	教室の時に話してくれる。
普通	女性	60代	1日前の連絡は少し遅いと思います(中止などの連絡)
不満	男性	60代	普通に住んでいると、施設に来ないと閉館がわからない。

自由意見

性別	年齢	自由意見
女性	40代	いつも2人組で母と娘の方が来ると歩きづらい。
女性	40代	スタッフの人達が元気にあいさつしてくれるので、こちらも元気になります。
女性	50代	トレーニング室は良かったのですが、プールは指導員が注意しているにもかかわらず、会話を続ける人が多いと思いました。ルールを守れない人をどうにかできないでしょうか。
女性	60代	プールで2人組の女性がクレームばかりしているようで気になる。
女性	60代	トレーニングジムの中のベンチの近くで、男の人(結構年配)が3~4人長い時間話していて、その近くのマシンが使いにくくて困ることが何回かありました。スタッフは注意しないので、注意してほしいです。くれぐれもよろしく。
女性	60代	器具の使い方へのアドバイスを積極的にしていただけたらうれしいです。効果のうすい使い方へのアドバイス。
女性	60代	プールで監視の方に怒鳴っている人がいると、こちらも怖い思いをします。
女性	60代	サービスプログラムの記名のため列を作って並びますが、外靴禁止のラインの内から外に列を作るので、靴をいつ履き替えるか悩みます。(列が長い時) コロナ対策で仕方がないことですが、マスクを着けての運動はしんどいです。早く元通りに戻れるように願っています。
女性	60代	以前、サウナを利用した後に何度か水虫になった。現在利用していないので水虫はない。会議室での教室は現在ドアを開けたまま行っているの、下の階の通路からの声が大変よく聞こえる。気持ちよくレッスンを受けているのに、大声が聞こえると気分が台無しになる。通路を通る時の注意を促してほしい。
女性	60代	月曜のエアロとヨガ(リラックス)は先生も一緒だし、30分間の時間を15分くらいにして、ヨガ開始を10時45分にしてほしい。(10:45~11:45)
男性	60代	定期をなくして、年齢に関係なく、町内の方は300円くらいにすべきだ。一般の会社はまだ60歳が定年なのに65から安くなるというのはおかしい。
男性	70代	トイレのウォシュレットよろしく。
男性	70代	1階男子トイレの手洗いの水がきちっとしまっていないことが多い。至急修理すべきと思う。
男性	70代	定期を、満期日に購入できるようにしてほしい。
女性	70代	安い利用料金で使用させて頂き、いつも感謝しています。
女性	70代	夏プール水温を少し低めにお願いします。

性別	年齢	自由意見
女性	70代	一番気になるのはトイレです。広い年齢層が使用するので、早く様式に。もう少し高い場所の清掃よろしく。
女性	70代	館内に軽食等を買ってもらったらありがたい(以前はありました)。
女性	70代	トレーニング室前のトイレ、洋式を増やしてほしい。前回は書きましたが、回答してほしい。
男性	70代	以前のクラブで体力測定があり、頑張る目安となった。
男性	80代	プールを利用しているが、更衣室に戻って来る時に体が濡れたままで入ってくる方が多い。出入り口のドアにもっと大きな字で注意書きを目につくように貼ってはと思います。(今の小さな張り紙では、誰も見ていません)
男性	不明	いろいろなイベントがあり、楽しい。
男性	不明	ペーパーレスを希望
女性	不明	休み明けのプールの水が、平均冷たい時が多いです。シャワーの温度にムダがあります。
女性	不明	安く利用できてうれしいです。
男性	不明	ジム受付等の人々の雑談が多い。(職員同志)