

**令和5年度
顧客満足度調査**

**健康増進センター
いきいき館**

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： 令和5年 12月

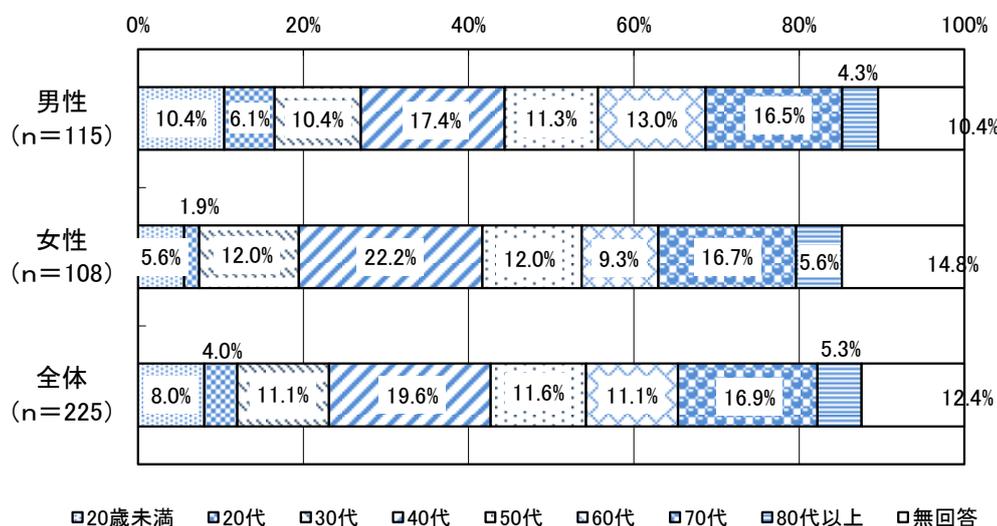
3. 調査対象者、回収数

健康増進センターいきいき館 施設利用者 合計回収数 225名

【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	12	7	12	20	13	15	19	5	12	115
女性	6	2	13	24	13	10	18	6	16	108
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
合計	18	9	25	44	26	25	38	12	28	225

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2023 健康増進センター いきいき館

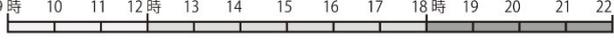
■アンケート調査にご協力ください■

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. 畑沢 2. 大久保/八幡台 3. 岩根/金田 4. 太田/清見台 5. その他 6. 市外	
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. プール 2. トレーニングルーム 3. スタジオ 4. 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 (理由) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
11. 設備の快適さ
- ① ジム 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
- ② プール 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
- ③ トイレ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
- ④ 更衣室・シャワー室・ロッカー室 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
- ⑤ 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 (理由) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

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

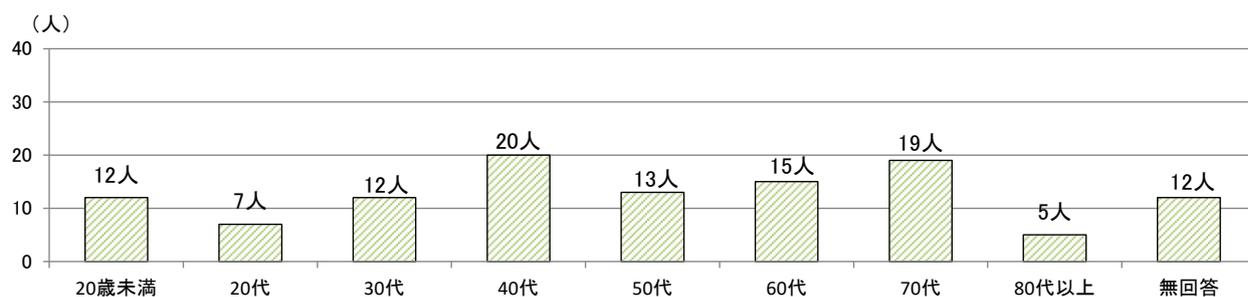
個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先：㈱ワーキンググループ
㈱明治スポーツプラザ 個人情報管理者 取締役 安部 宏 問合せ窓口：03-3523-1200

Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

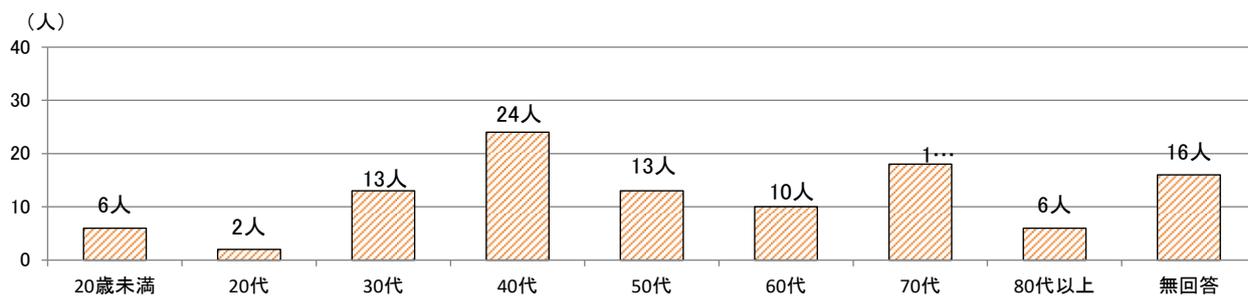
● 回答者について

1. 性別・年代

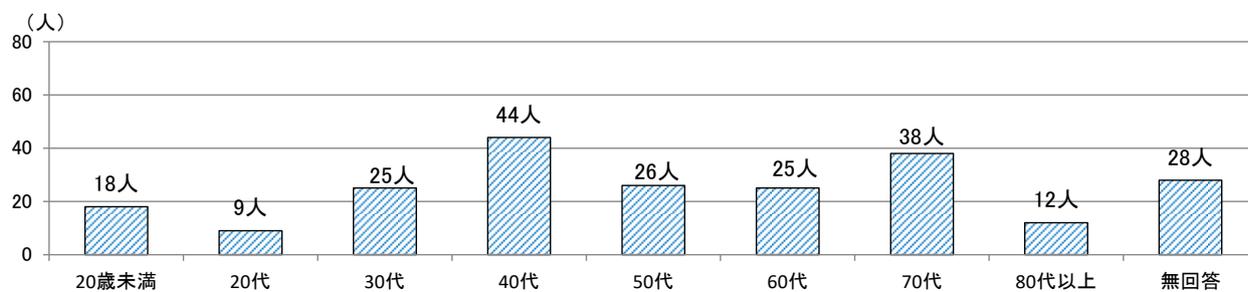
男性



女性

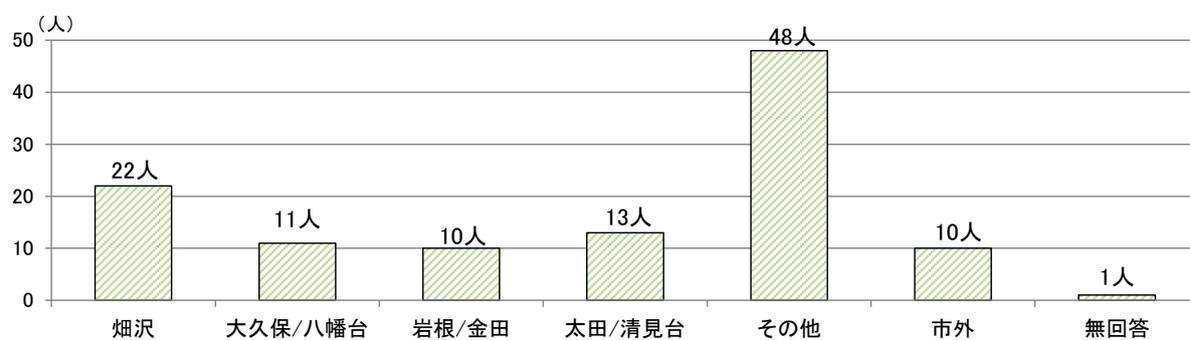


全体

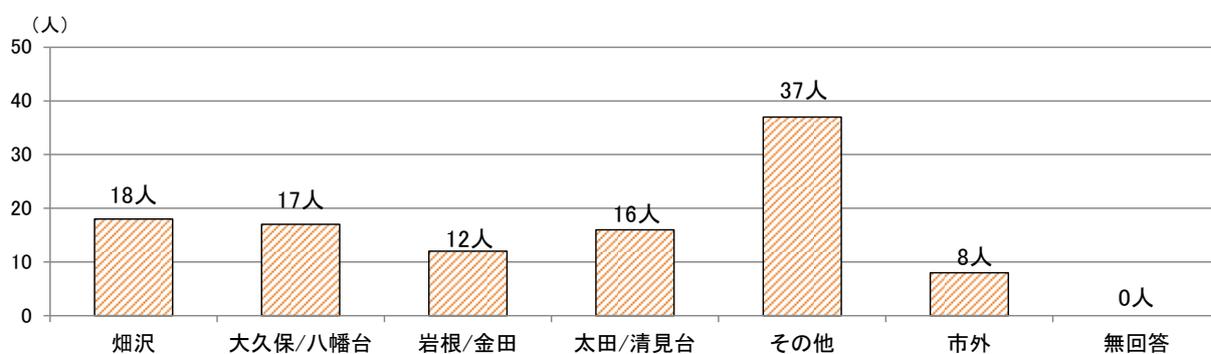


2. 地域

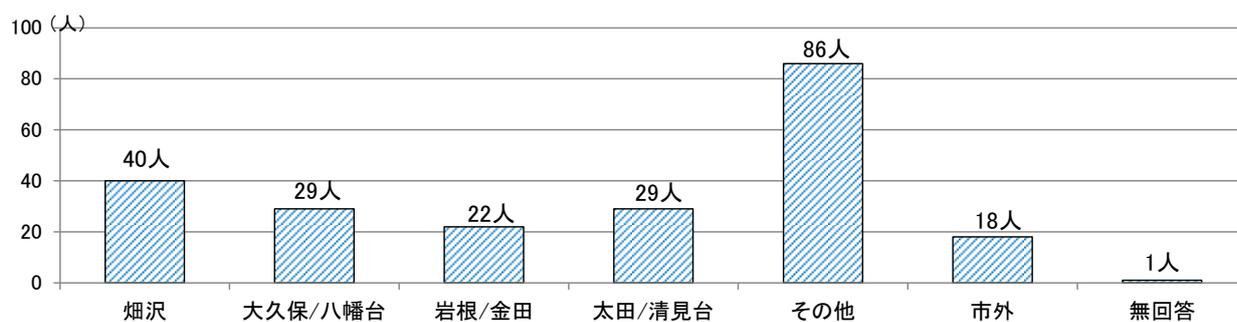
男性



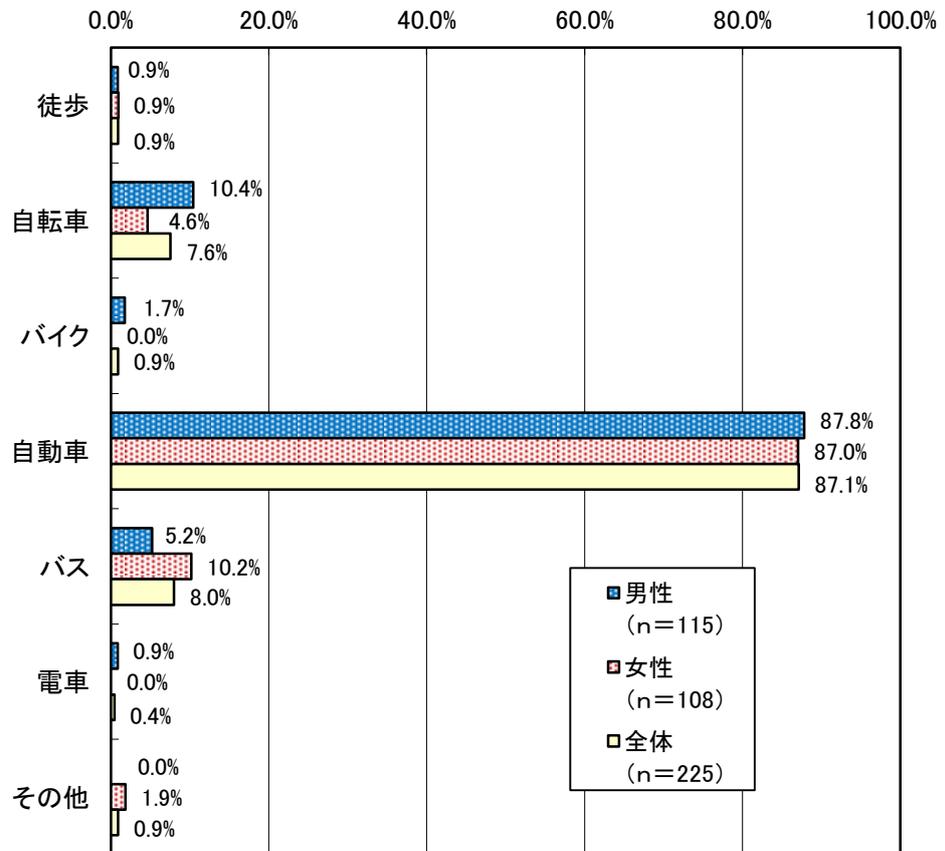
女性



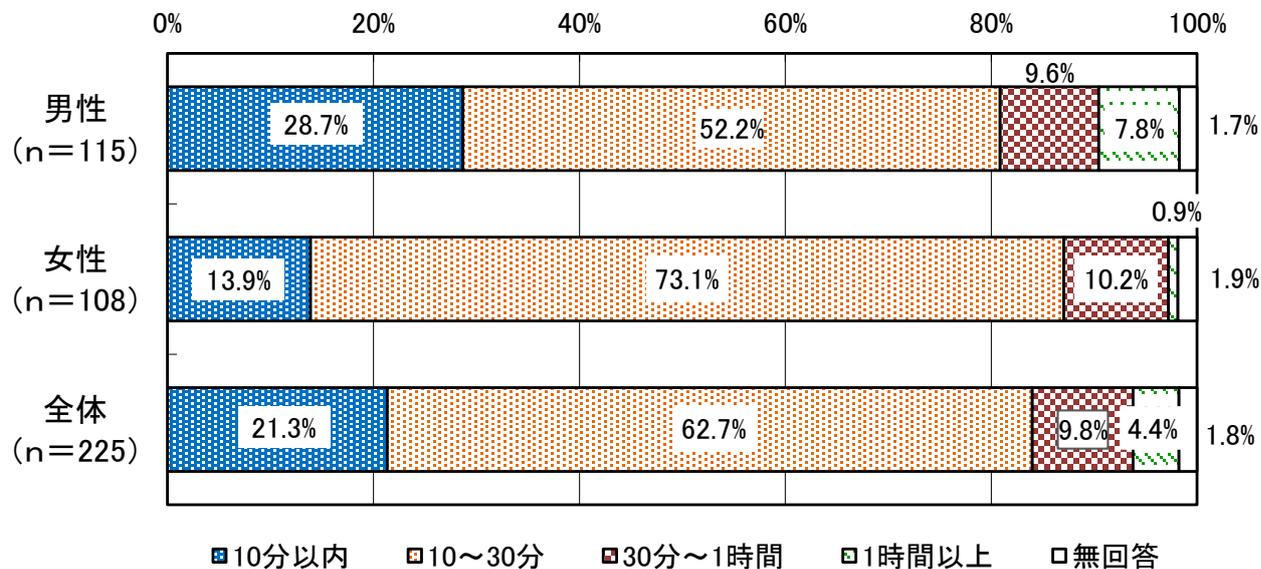
全体



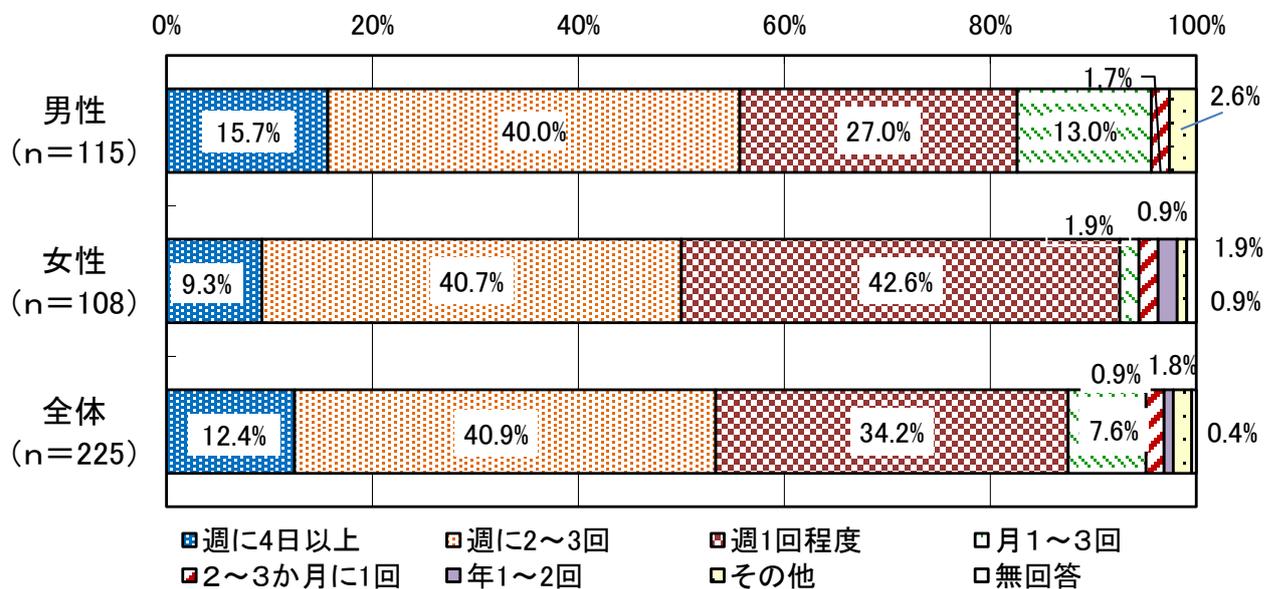
3. 来館手段



4. 所要時間

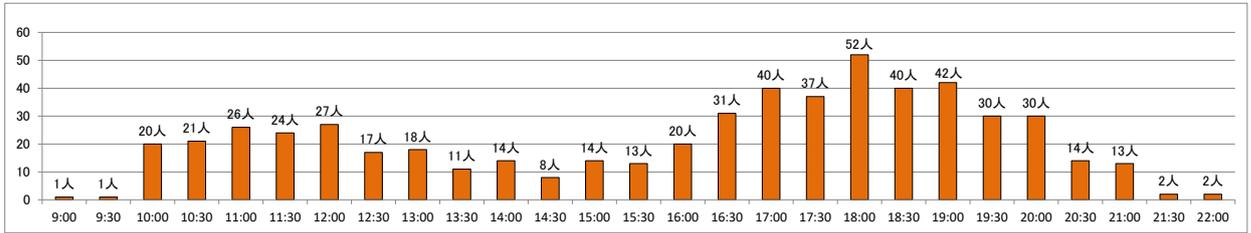


5. 利用頻度

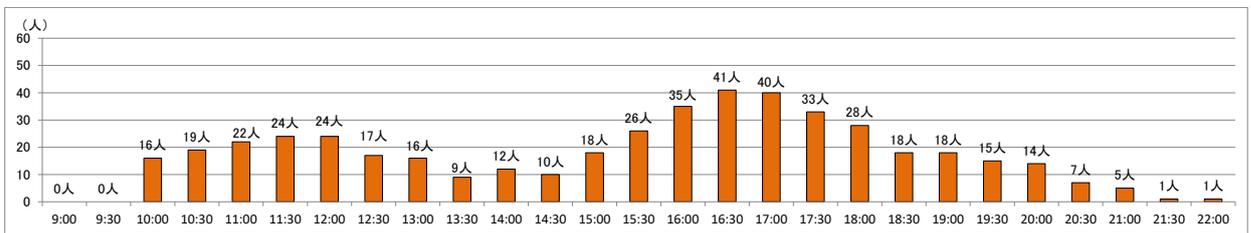


7. 利用曜日・時間

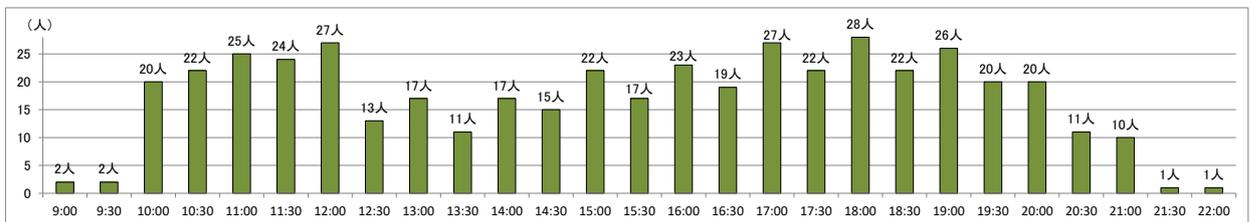
【平日】 男性



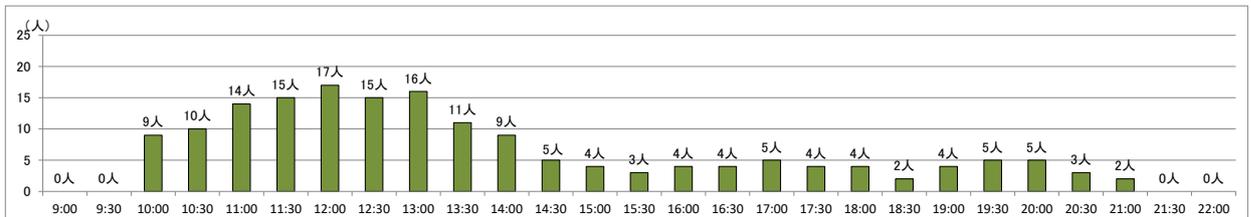
【平日】 女性



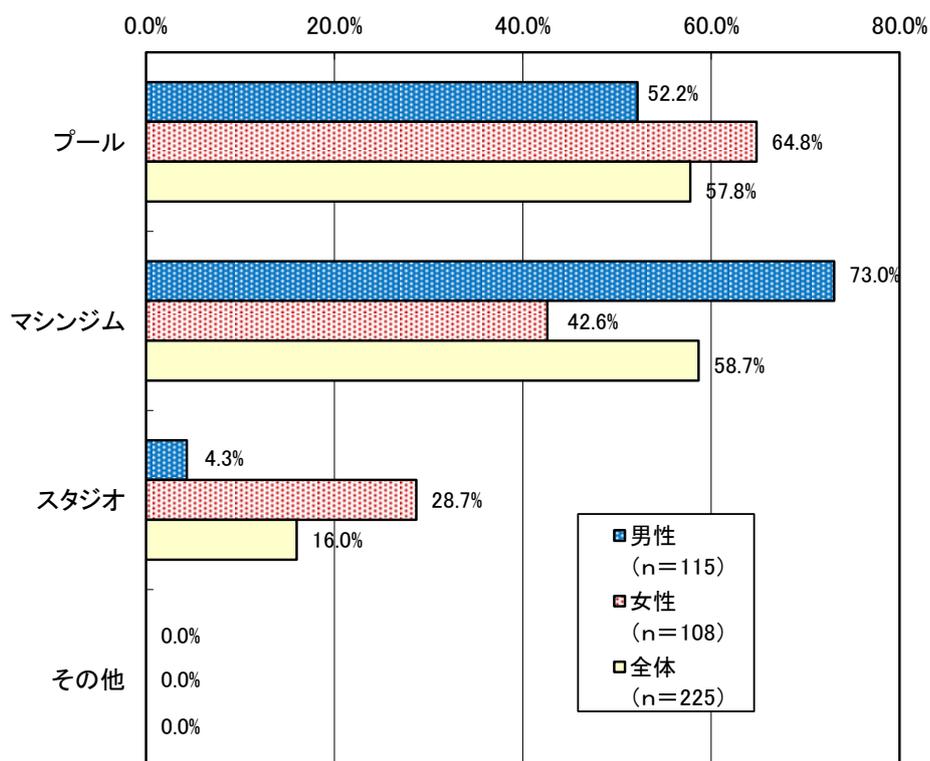
【土日祝】 男性



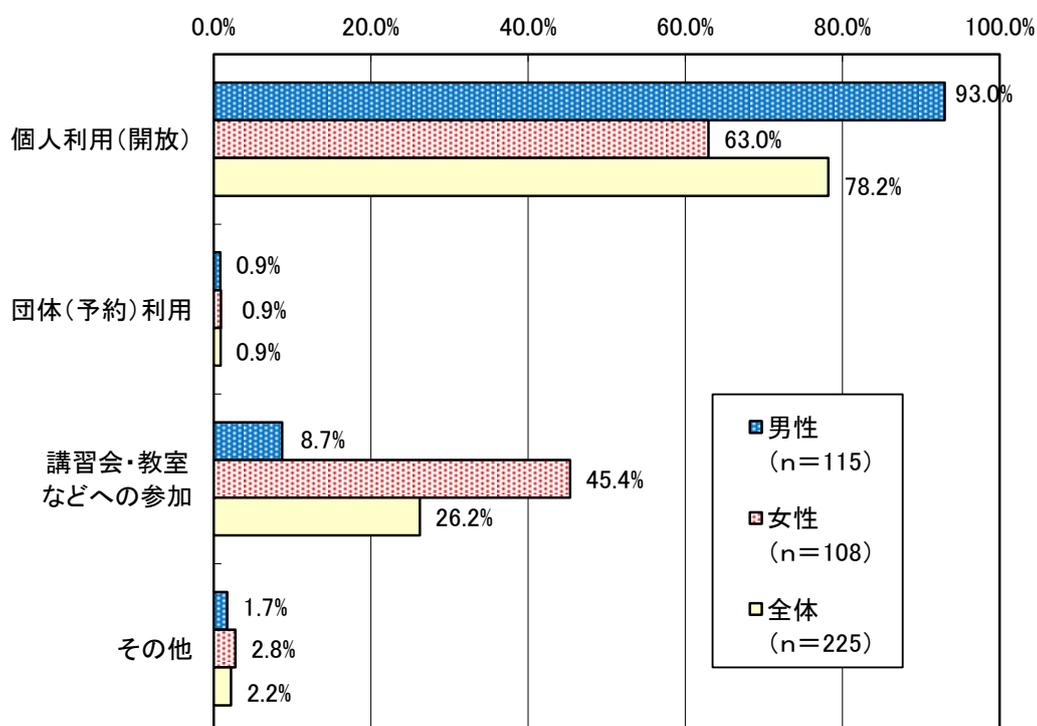
【土日祝】 女性



7. 主な利用施設

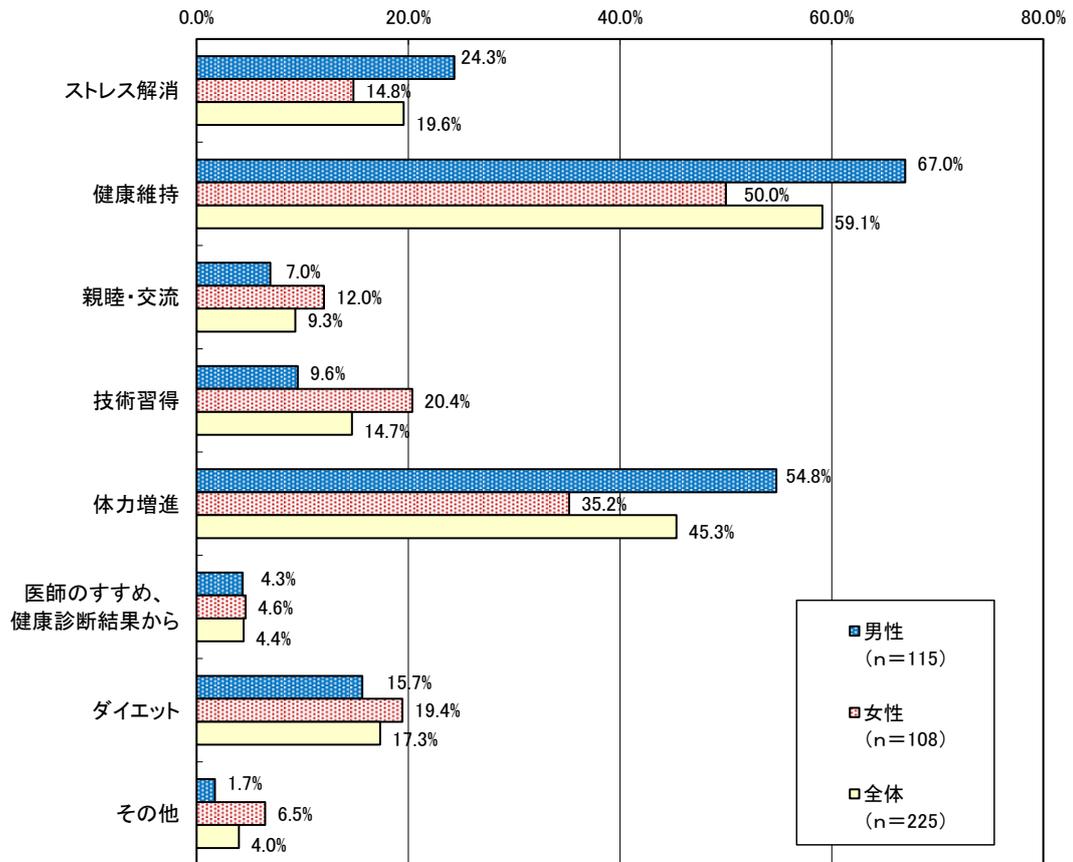


8. 主な利用内容



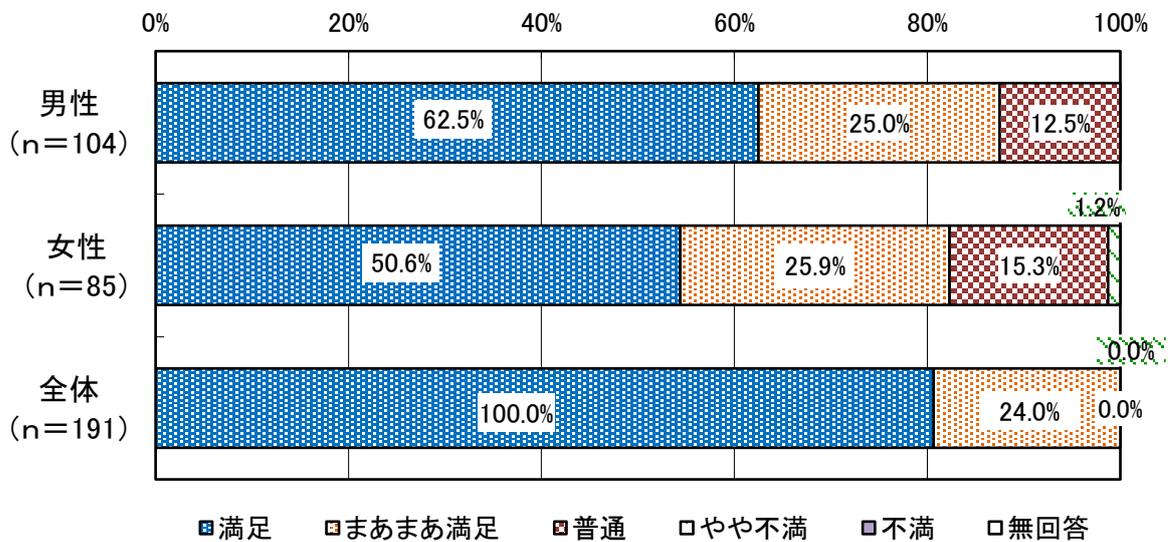
その他回答：
子どもの付き添い

9. 運動する目的



● 施設について

10. 運動器具の快適さ

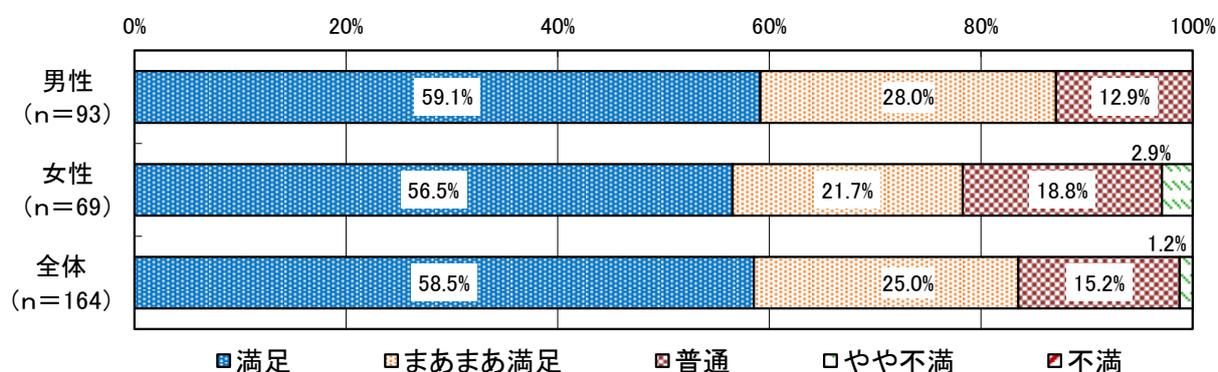


■運動器具備品の評価の理由

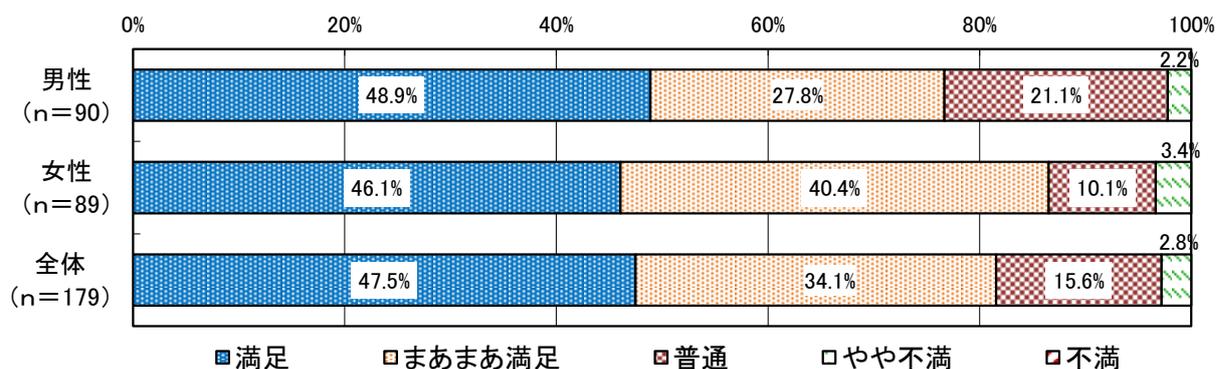
評価	性別	年代	評価理由
満足	女性	60歳代	いつもきれいです。
満足	男性	10代	いろいろな種類がある。
満足	男性	30歳代	数の多さがよい。
満足	男性	不明	器具が多い
満足	女性	60歳代	器具の種類が充実している。
満足	女性	不明	きちんと整備されていて、かつ清潔であると思う。
満足	男性	10代	きれいです。(2件)
満足	男性	80歳以	現状の器具で十分満足。
満足	男性	10代	様々な部位を鍛えられる。
満足	女性	70歳代	自分でできるものだけ選べるから
満足	女性	70歳代	自分の体力以上のマシンがあり、向上心をかき立てさせられる。
満足	男性	10代	充実している。
満足	女性	50歳代	種類が多い
満足	男性	10代	種類が充実している。
満足	男性	10代	そろっている。
満足	男性	不明	手入れがよい
満足	男性	20歳代	とても清潔感があり、きれいである。
満足	男性	20歳代	トレーニングしたい箇所の器具がそろっている。
満足	男性	50歳代	マシン、フリーウエイトが充実している。
普通	女性	40歳代	子どもの知つきそいなので使用はしないが、問題はない
普通	男性	40歳代	他施設を利用したことがないので、不明
普通	女性	40歳代	使ったことがない
普通	男性	30歳代	トレーニングルームのクライマーがなくなった。
まあまあ満足	男性	70歳代	十分だと思います。

11. 設備の快適さ

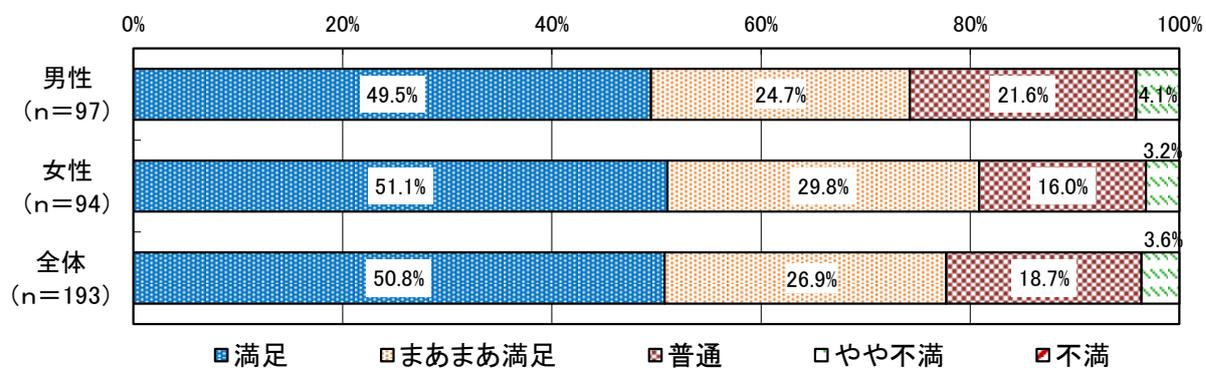
① シム



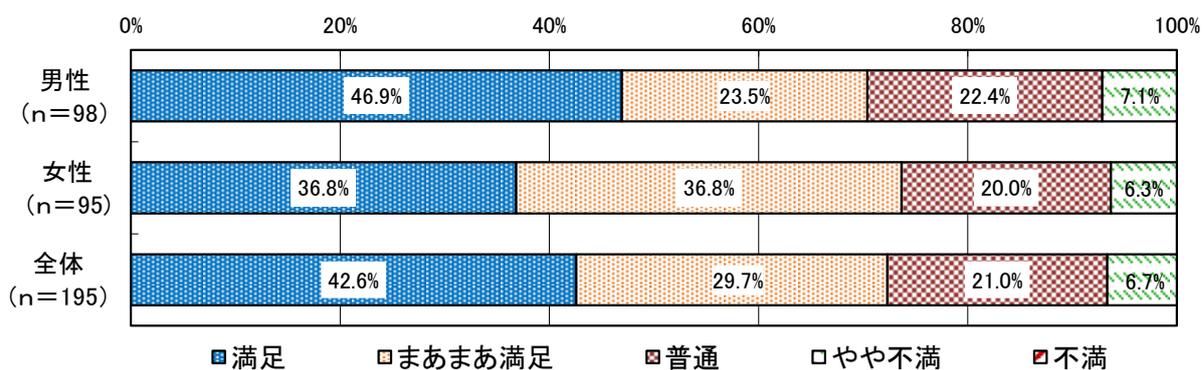
② プール



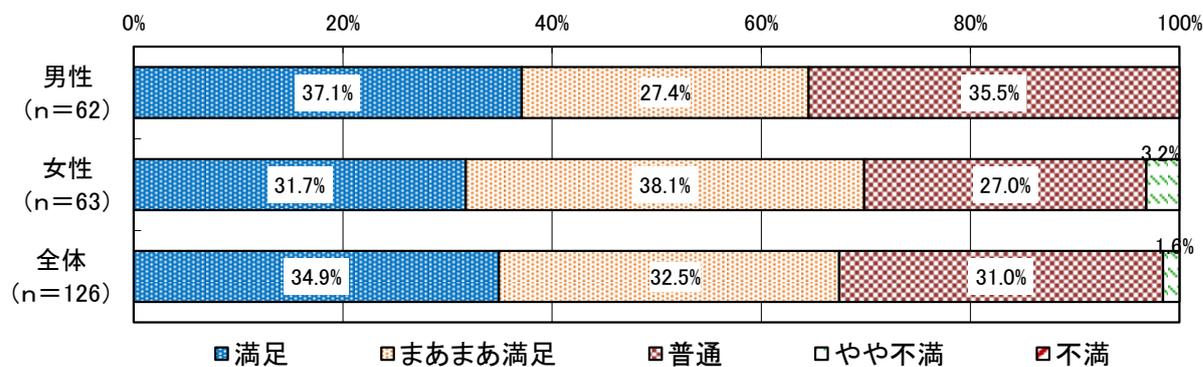
③ トイレ



④更衣室・シャワー室・ロッカー室



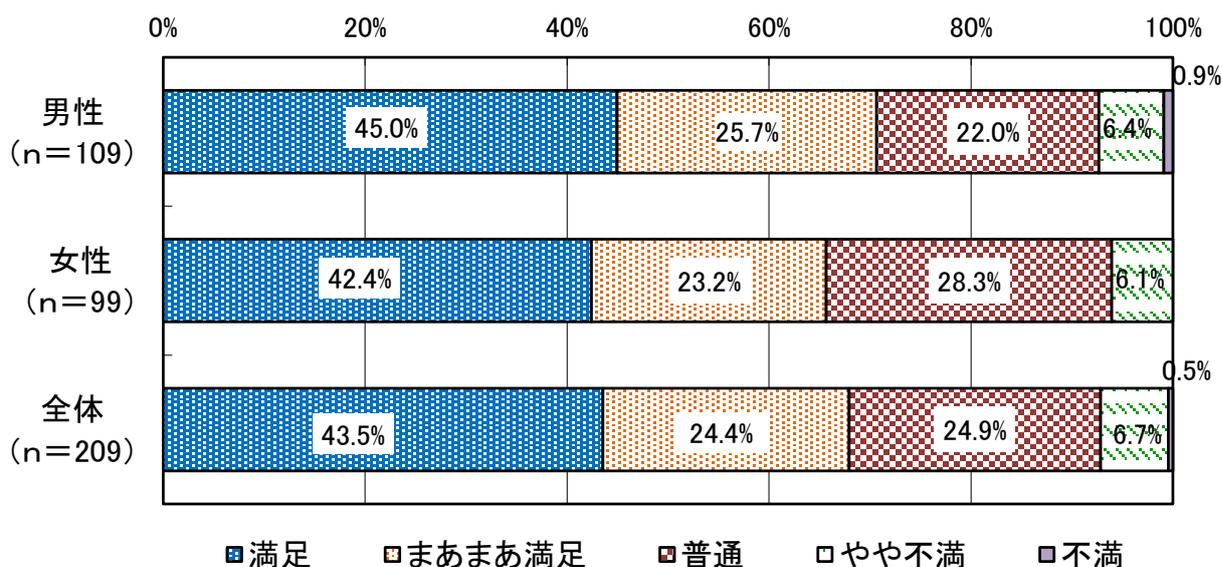
⑤その他の設備



■施設内設備の評価の理由

年齢区分	性別	評価理由
80歳以上	女性	プールのシャワー、更衣室が少ない。
80歳以上	男性	ロッカーの鍵穴に定期的に油の注入願いたい
80歳以上	女性	ロッカーの錠のピンクの部分が汚い。洗ってほしい。
70歳代	男性	暑すぎます。
70歳代	女性	更衣室の洗面台のお湯が熱すぎる
70歳代	女性	事務スペースのロッカールームの着替えのカーテンは、よく倒れるので、再考願います。ロッカーの床の法面がひどい時があるので、モップの準備は、いかがですか。
70歳代	女性	シャワーが混んでいて、待っている時が寒い。
70歳代	女性	ダウン等掛ける場所があるとよいです。
70歳代	男性	暖房室を開放してほしい。
60歳代	男性	Best
60歳代	女性	スタッフの方々が感じよい
60歳代	男性	プールの更衣室が濡れている
40歳代	男性	更衣室の温度を下げてください。
40歳代	女性	プールが寒い。窓が曇っていて中が見えない。(2件)
40歳代	男性	やや劣化を感じている。
30歳代	女性	更衣室の場所とりがあり、困る時がある。
30歳代	男性	プールの往復レーンについて、ルールを設けたほうがよい。
30歳代	女性	ベビーベッド、おむつ替え台があるとよい。
20歳代	男性	更衣室が汚い時がある。
10歳代	男性	ジムはとてもよい。
10歳代	女性	プールの水温が低い。
不明	女性	更衣室の洋服を着替える場所をきちっとしてほしい。トイレの手洗いを手をかざすだけでできるようにしてほしい。浴室も設けてほしい。
不明	女性	シャワーのでの時間が短すぎる

12. 駐車場・駐輪場



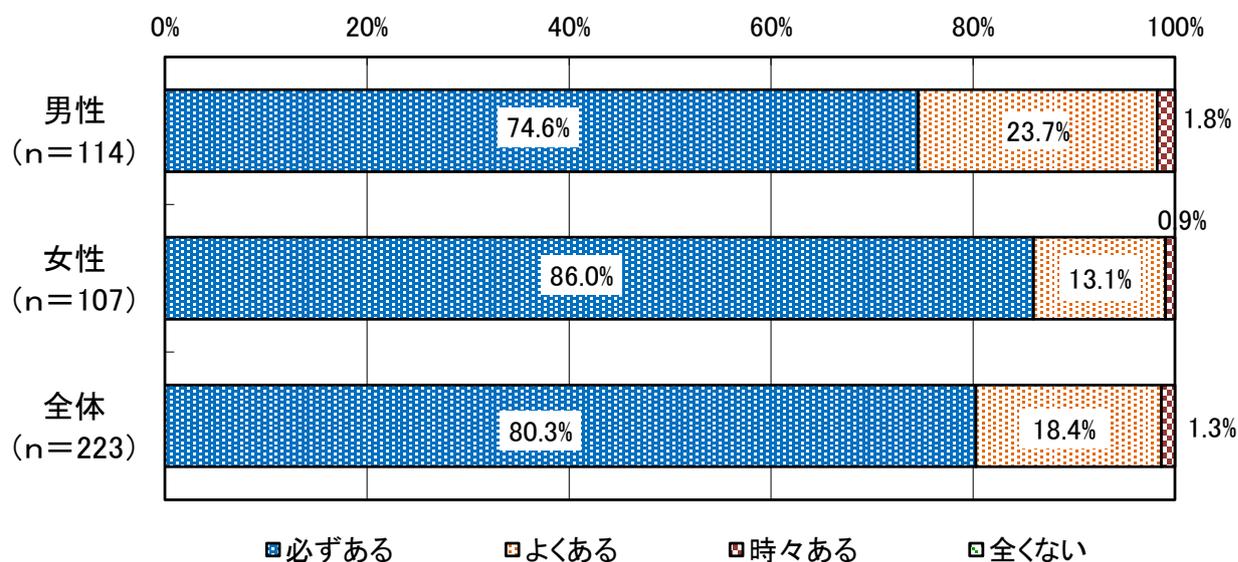
■施設内設備の評価の理由

評価	性別	年齢区分	理由
満足	男性	10歳代	きれいだから。(2件)
満足	男性	20歳代	混んでいない。
満足	男性	10歳代	スペースが広くきれいである。
満足	女性	60歳代	狭くないし、数も多い。
満足	男性	10歳代	整っている。
満足	女性	不明	広い
満足	男性	30歳代	広い
満足	男性	10歳代	広くて利用しやすい。(2件)
満足	男性	30歳代	もっと広くしてほしい
満足	男性	20歳代	量はある。
満足	女性	60歳代	近いので、いつでも駐車できる。
まあまあ満足	女性	40歳代	雨の日、水たまりがはけない場所がある。
まあまあ満足	女性	60歳代	雨の日水がたまっているところがある。
まあまあ満足	男性	不明	きれいです。
まあまあ満足	男性	40歳代	もう少し、駐車できるようにしてほしい。
普通	女性	70歳代	車いすマークの場所に健常者がよく停めている。
普通	男性	70歳代	スクールの時は駐車場が混みますね。
普通	女性	40歳代	少し狭い。
普通	男性	50歳代	送迎の車両が多い時、駐車スペースが埋まり、困ることがあります。
普通	女性	60歳代	駐車場が空いている時間にくるようになった。
普通	女性	30歳代	どこまで駐車してよいのか初めての人にはわかりにくい。
やや不満	女性	不明	11時頃来ると、停められません。
やや不満	女性	40歳代	空いていないため、少し待った。

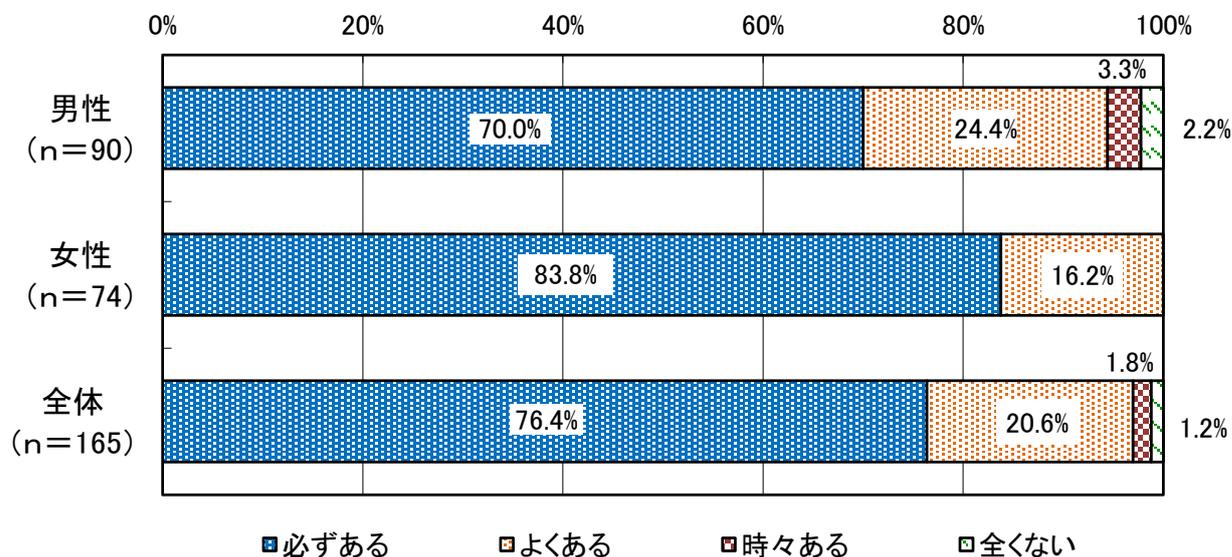
評価	性別	年齢区分	理由
やや不満	男性	40歳代	雨天時に体が濡れる。
やや不満	男性	不明	クリーンセンター駐車場でバックミラーのイタヅラがあり
やや不満	男性	70歳代	送迎用の車と分離してほしい。その時だけ混雑する。
やや不満	女性	40歳代	タイミングが悪いと遠くの駐車場になるから
やや不満	女性	不明	駐車場が少ない。
やや不満	男性	40歳代	停めることがないことがある。
やや不満	女性	不明	幅が狭い。
不満	男性	不明	駐車場をもっと多くしてほしい。土日は止めづらい。

● 運営・サービスについて

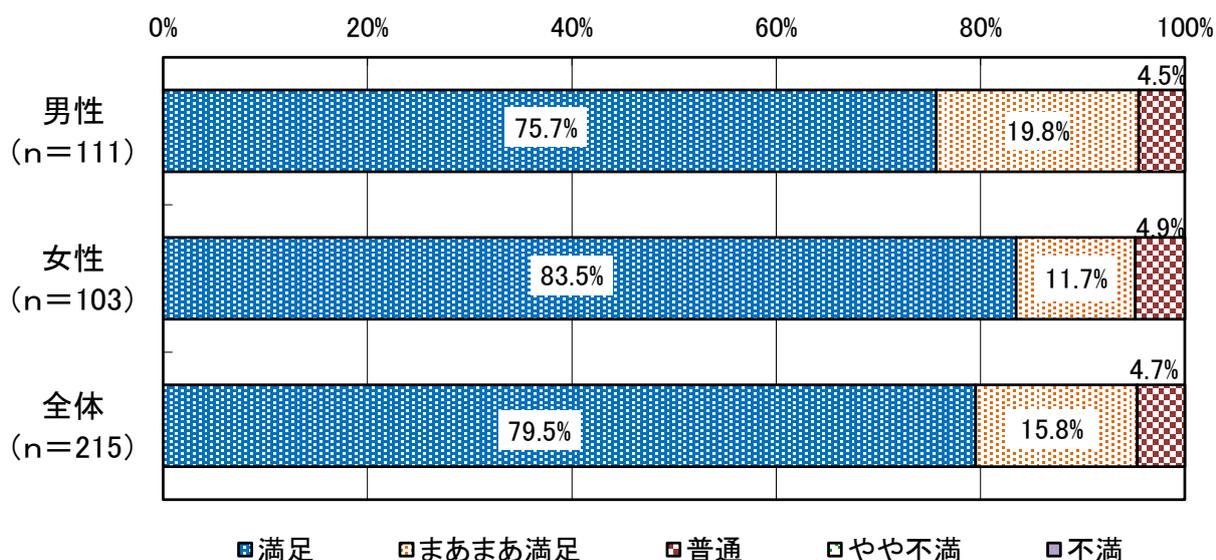
13-1 職員（スタッフ）からのあいさつ



13-2. 指導員（インストラクター）からのあいさつ



14. 職員（スタッフ）の対応



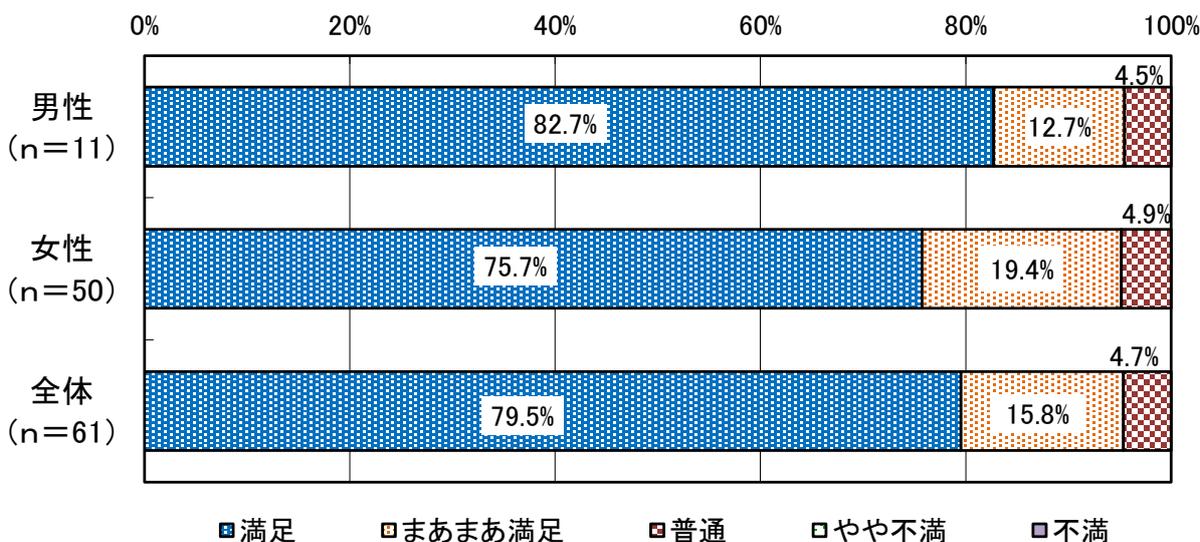
■スタッフの対応の評価の理由

評価	性別	年齢区分	理由
満足	男性	10歳代	笑顔で接客している。
満足	男性	10歳代	親切である。
満足	男性	10歳代	丁寧である。
満足	男性	10歳代	フレンドリーである。
満足	男性	10歳代	皆さんとても良い人たちばかりです。
満足	男性	10歳代	わからないことがあったら教えてくれる。
満足	女性	30歳代	笑顔がよいと思う。
満足	女性	30歳代	笑顔で対応して下さるので、安心します。
満足	男性	30歳代	丁寧に声をかけてくれる
満足	女性	30歳代	丁寧に対応してくれる。
満足	女性	40歳代	いつも挨拶してくれる。元気に挨拶してくれると、こちらも元気になります。
満足	女性	40歳代	いつも明るくあいさつをしてくれる。
満足	男性	40歳代	丁寧に教えてくれる
満足	男性	40歳代	皆さんの笑顔がすきです。
満足	女性	40歳代	佳く話しかけてくれる。(親にも子どもにも)
満足	女性	50歳代	いつも笑顔
満足	女性	50歳代	優しく接して下さいます。
満足	女性	60歳代	いつも挨拶してくれる。
満足	女性	60歳代	聞くと親切に教えてくれる。
満足	男性	70歳代	Very good

評価	性別	年齢区分	理由
満足	女性	70 歳代	親切に元気よく接して下さいます。
満足	女性	70 歳代	親切にさせていただいています。
満足	女性	70 歳代	問いかけにもいやな顔をせず、うれしいです。
満足	男性	70 歳代	ハキハキしている。
満足	女性	70 歳代	毎日笑顔で挨拶されるので、こちらも笑顔になります。
満足	その他	80 歳以上	親切に何でも教えて下さいます。
満足	女性	不明	明るく好意的と感じる
満足	女性	不明	笑顔であいさつしてくれる。
満足	女性	不明	気持ちよい。
満足	男性	不明	元気な声での挨拶はよい。
満足	男性	不明	ジムで適切なアドバイスを頂いております。
満足	女性	不明	スタッフによってはやや不満
満足	女性	不明	対応がよい。
満足	男性	不明	丁寧に教えてくださる。
まあまあ満足	男性	70 歳代	個人差がある。
まあまあ満足	男性	80 歳以上	前館長は気軽に声をかけてくれたが今はない。
まあまあ満足	男性	不明	笑顔がない人がいる。
普通	男性	20 歳代	人によってバラバラ

【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】

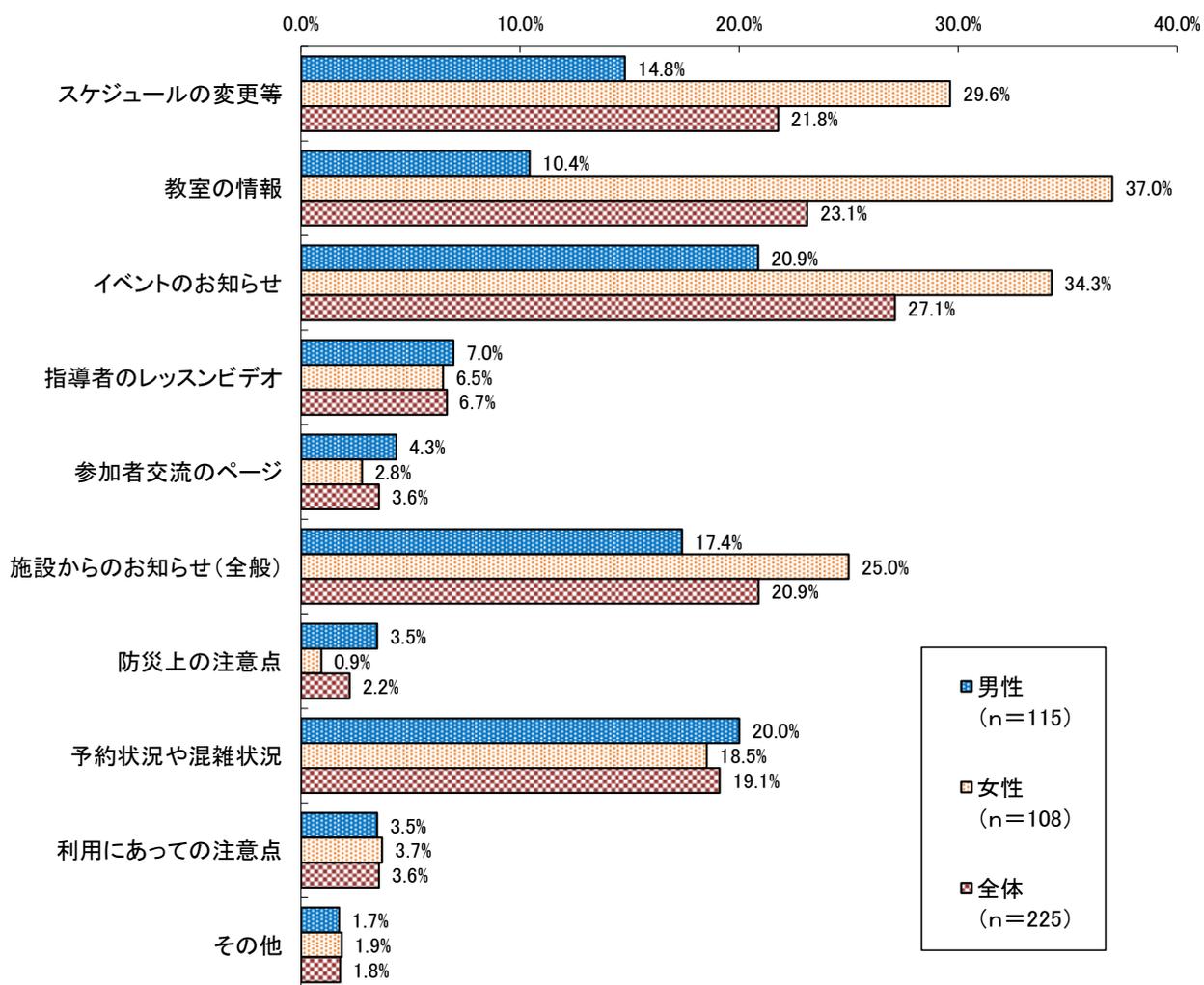
15. 指導員の指導



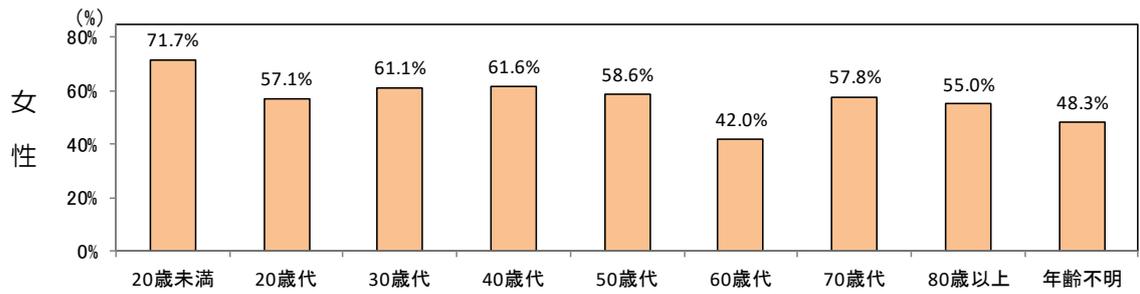
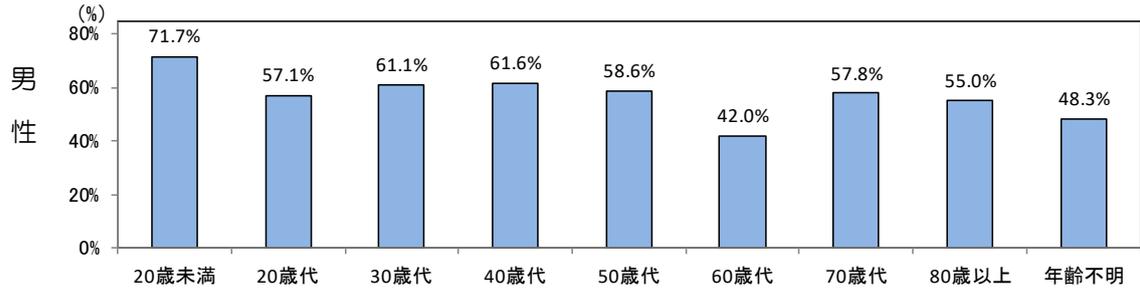
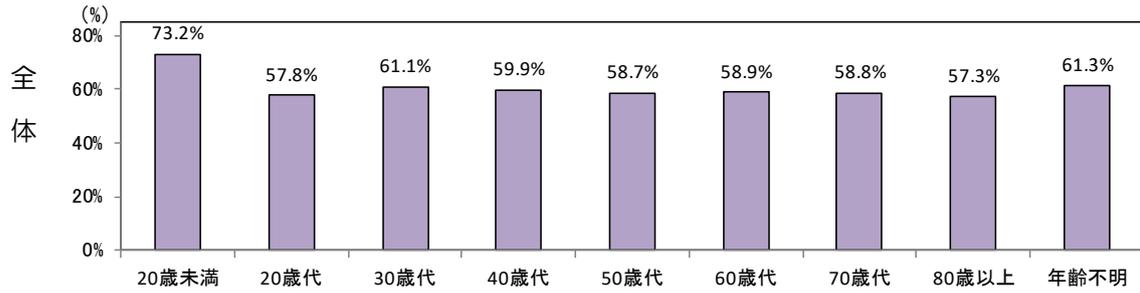
■指導者の指導の評価の理由

評価	性別	年齢区分	理由
満足	女性	40歳代	きちんと指導くださる。
満足	女性	70歳代	元気で明るくわかりやすいです。
満足	女性	不明	公平で気遣いのある対応をしてくださる。
満足	女性	40歳代	コーチが優しい。指導が丁寧で楽しい。
まあまあ満足	女性	40歳代	子どもが楽しそうに通っている。
満足	女性	30歳代	子どもたちをよくみしてくれる。
満足	女性	40歳代	ストレス発散
満足	女性	40歳代	楽しく参加しているので
普通	女性	40歳代	チャイルド水泳教室で、インストラクターが女性人から3人になったのは良かった。スタジオのプログラムについて、夕方のプログラムが少ない。
満足	1	60歳代	丁寧である。
満足	女性	不明	ていねいに見てくれている。できなかったことができるようになってきた。
満足	女性	30歳代	人見知りの娘ですが、ひとりで参加できるのも、コーチの対応のおかげだと思います。とても楽しんで参加できています。
満足	女性	30歳代	プールをいやがらなくなり、楽しくかよって来ています。
まあまあ満足	女性	30歳代	複数のインストラクターにみてもらえるので、安心である。
普通	1	40歳代	本人ではないのでわかりません。
まあまあ満足	1	不明	無料が少ない
満足	女性	40歳代	明るい雰囲気である。子どもがとても楽しんでいる。

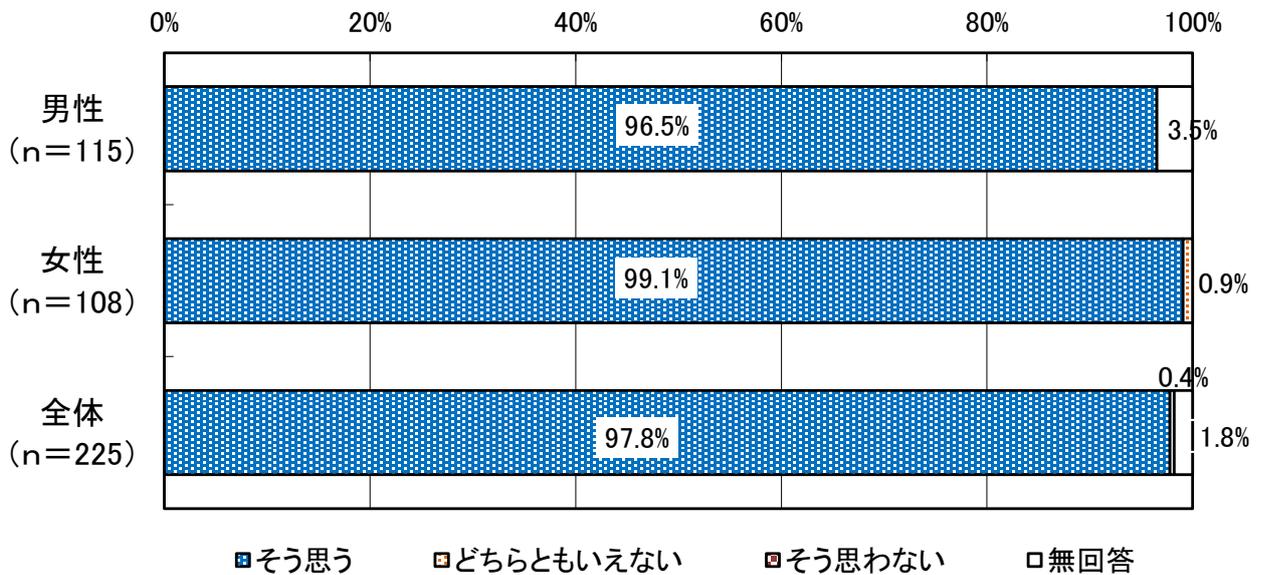
16. 施設から情報発信してほしい情報



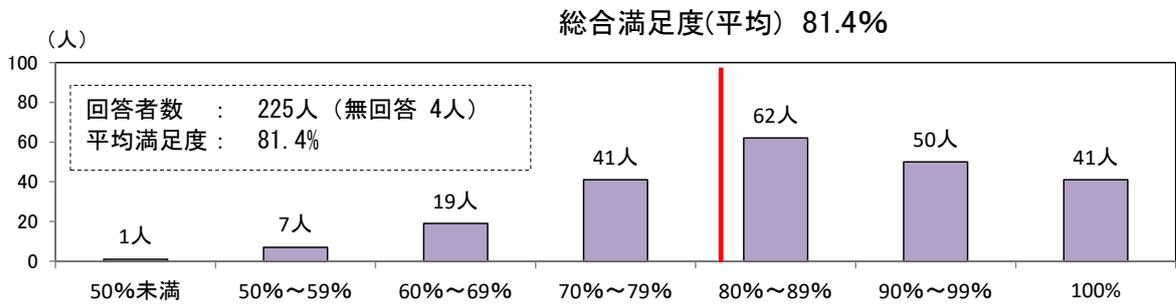
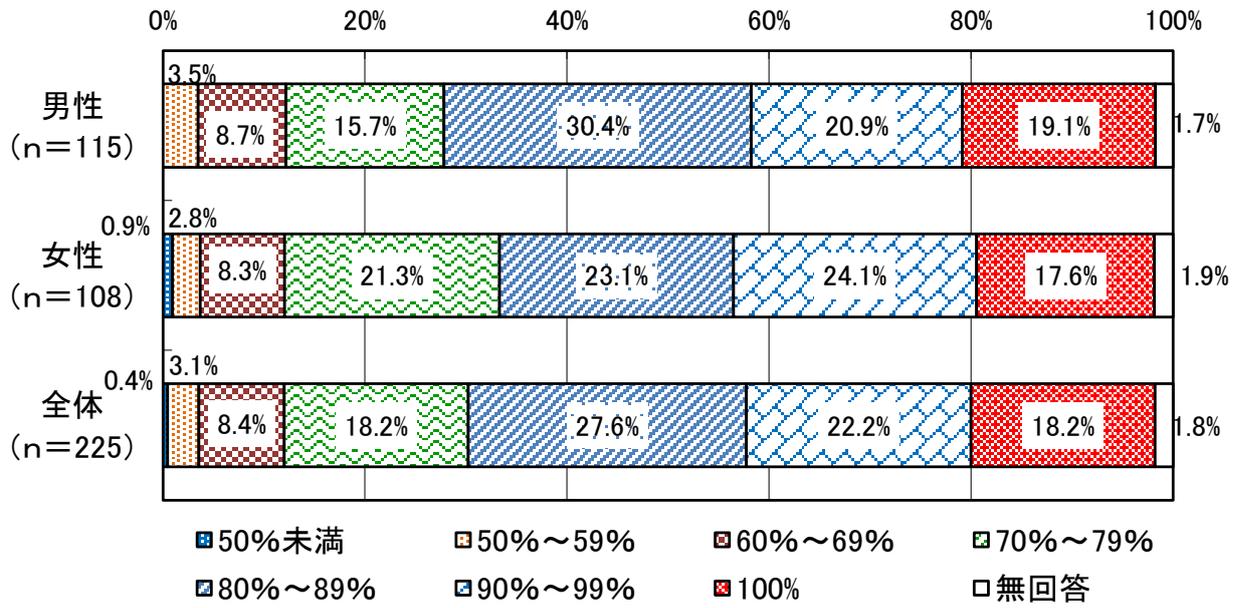
17. 生活全体における施設利用の充実度の割合



18. また利用したいと思うか



19. 当施設の総合満足度



自由意見

満足度	性別	年齢	
100	男性	20歳未満	いつもありがとうございます。
100	男性	20歳代	このまま、当該施設を盛り上げてください。
100	男性	30歳代	21時まで利用できるのもとてもありがたいです。
100	男性	40歳代	小学生、せめて中学生をつれてくることができればと思うが、あぶないかな。
100	男性	60歳代	トレーニング器具が充実している。スタッフの皆さんが明るく、感じがよい。
100	男性	60歳代	スタッフ及び従業員等の方々の方が明るく対応してくださっており、ありがとうございます。特に高橋様には指導及びアドバイスをいただきありがとうございます。
100	女性	40歳代	設備は古いですが、清掃がされていて使いやすいです。指導員の方々に感謝しています。
100	女性	50歳代	スタッフの方の挨拶がとても感じよく気持ちよく利用させていただいています。
100	女性	60歳代	主人と二人でとても楽しく利用しています。
100	女性	80歳以上	最近引っ越してきました。9月からお世話になっています。とても健康になり、感謝しています。働くスタッフさんもとてもよく働き気持ちがいいですね。私も勉強になることばかりで、日々がんばらむうと思っています。サンキュー。
100	女性	不明	step1は、私の人生の喜びです。
100	不明	80歳以上	もっと早くこの施設のことを知っていたらと思います。
95	男性	70歳代	女性スタッフに比べ、男性スタッフの笑顔が少ないです。
90	男性	50歳代	いつも快適に利用しています。清掃も行き届いており、感心しています。スタッフ、インストラクターの皆様も大変親切です。
90	男性	60歳代	プール更衣室前にはありますが、ジムにも体重計がほしい。
90	男性	70歳代	皆様明るいし、特に問題なし。
90	男性	不明	シャワー室が大変よく清掃されています。
90	女性	20歳代	フォームなどをみってくれるので、初心市やでも安心です。一人ではないのががんばれます。いつもありがとうございます。
90	女性	30歳代	今後たくさん利用させて頂きたいです。
90	女性	30歳代	教室の料金が安く、ちゃんと身につけているので、ありがたいです。子どもも楽しく参加できているので、引き続きお願いしようと思っています。
90	女性	50歳代	気持ちよく利用させてもらっています。とてもありがたく思っています。
90	女性	60歳代	スタッフの方が笑顔で接してくれ笑顔で運動できます。ありがとうございます。
90	女性	70歳代	皆さんが新設で笑顔で対面くださるので、気持ちよく利用できます。
85	男性	40歳代	高橋さんの指導とスタッフの皆様の熱意で充実した日々を過ごせます。
80	男性	20歳代	閉館時間が延びたらうれしい。優先駐車場は、場合によっては、一般開放してほしい。
80	男性	30歳代	本日初めて利用しました。また来ます。
80	男性	40歳代	もう少しだけエアコンの温度を上げてほしい。また扇風機を購入してほしい。

満足度	性別	年齢	理由
80	男性	40歳代	ダンベルエリアを30分以上占領するおじさんがいて、大変迷惑である。みんな困っている。
80	男性	60歳代	孫の水泳教室の付き添いで来ています。
80	男性	60歳代	アルコールショア毒液を以前のように置いてほしい。人の使用した後や自分の使用した後の器具を拭きたい。
80	男性	60歳代	wifiが利用できるのは、非常によいと思います。
80	男性	80歳以上	スタジオレッスンが少し弱い。汗をもう少しかきたい。45分レッスンを多く。ズンバ系を希望。
80	男性	不明	平日は終了時間を22時にしてほしい。
80	男性	不明	サウナがあればよいなと思う。
80	女性	20 未満	短期間の教室があり、気軽に参加できるのがよい。
80	女性	30 歳代	石田コーチへ いつも優しい指導ありがとうございます。
80	女性	40 歳代	プールの温度、更衣室の温度をもう少しアップしてほしい。
80	女性	40 歳代	天気の悪い時など、子どもがプール遊びに来るのをとても楽しみにしています。プール教室も楽しそうです。
80	女性	50 歳代	いつもスタッフの方には親切で丁寧に対応していただき本当に感謝しております。
80	女性	50 歳代	いつも気持ちよい挨拶をありがとうございます。
80	女性	70 歳代	スタッフの方々はとても感じよく、ロッカールーム、トイレ等、まめにおそうじしていただき、感謝です。
80	女性	不明	帰省の度に親子で利用しています。利用しやすい施設です。冬場になると、とても寒く、1時間くらいでひきあげます。今日も寒かった。
70	男性	20 歳代	夏場は、ジムの更衣室が蒸し暑かった。
70	男性	40 歳代	サウナ施設の設置を希望
70	男性	40 歳代	サウナがほしいです。
70	男性	40 歳代	営業中に男性のスタッフが女性スタッフにいろいろとやらしているが、営業中は仕事ではないのですか。
70	男性	70 歳代	有料でもいいので、マッサージチェアをおいてほしい。
70	男性	70 歳代	教室が始まると、歩行専用がなくなるので歩行専用コースを設けてください。フリーコースとは別に
70	男性	80 歳以上	プールの水位をもう少しあげられないか。コスト面の問題もあることは承知しているが。
70	男性	不明	アルコールをおいてほしい。
70	女性	40 歳代	プールは、フリースペースで子どもが泳ぐ練習をしていたら、隣で歩いていた高齢者の顔に水がかかり、いつもいやな顔をされます。ジムでもルールを守らない高齢者がいます。
70	女性	40 歳代	市外と市内の金額の差がないとうれしいです。市外でも回数券が買えたらいいと思います。
70	女性	60 歳代	孫のプール居亜室での利用が多いが、泳ぎの上達がいまいちのような気がします。個人差があるので、しょうがないのでしょうか。
70	女性	70 歳代	更衣室にドライヤーがほしい。和室の畳はなくてもよいかも。

満足度	性別	年齢	理由
70	女性	70 歳代	経験したことのないウエイトマシン等を指導していただき、大変ありがたく思います。自分の体力を鑑み、アドバイスに沿って努力したいと思います。
60	男性	20 歳代	ジムについては不満はありません。しかし、以前プールを利用した時に寒かったと思いました。
60	男性	60 歳代	実施環境の映像等があるとよい。トレーニングルームの法にもシャワーがほしい。
60	男性	70 歳代	歩足のところで教室があると歩足できなくなるので、フリーのところで、1ヶ所歩足にしてください。
60	女性	50 歳代	wifiが利用できる点は満足です。設備が移動したので、そこが面倒に思います。前のままのほうがよかったです。
60	女性	60 歳代	以前、朝一番で来ていたが、ウォーキングコースで固まり、おしゃべりしている人が多く、スムーズに進まないのので、現在の時間帯に変更した。
60	女性	不明	トレーニングジムの音量をもう少し上げてほしい。
50	女性	30 歳代	もっと市民にアピールしてよいと思う。
40	男性	30 歳代	フリーウエイトゾー、ダンベル(30kgまで)を増やしてほしい。