

令和6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 セントラルスポーツプラザ

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6年 11月

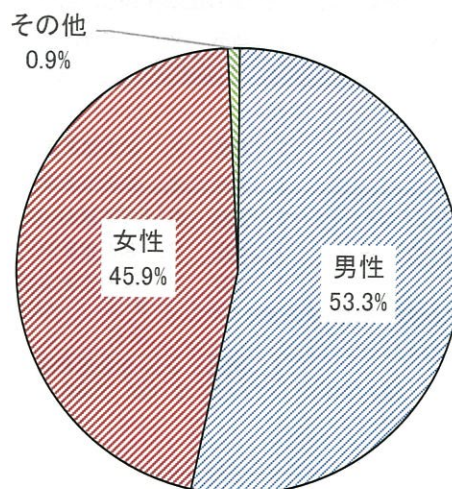
3. 調査対象者、回収数

健康増進センターいきいき館 施設利用者 合計回収数 229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	5	10	13	16	10	8	25	8	27	122
女性	8	2	5	14	14	11	28	2	21	105
無回答	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
合計	13	12	18	30	25	19	53	10	49	229

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2024 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）

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. 木更津地区 2. 波岡地区 3. 清川地区 4. 岩根地区 5. 鎌足地区 6. 金田地区 7. 中郷地区 8. 富来田地区 9. 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 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 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 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 (理由) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

15. 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 (理由) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

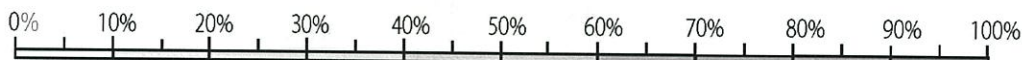
16. いきいき館を知った媒体は何ですか。(複数回答可)

1. ホームページ(木更津市) 2. ホームページ(セントラルスポーツプラザ) 3. ポスティング 4. びびなび
5. 建物を見て 6. 知人の紹介 7. その他()

17. 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()

18. 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。



19. 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

20. 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。

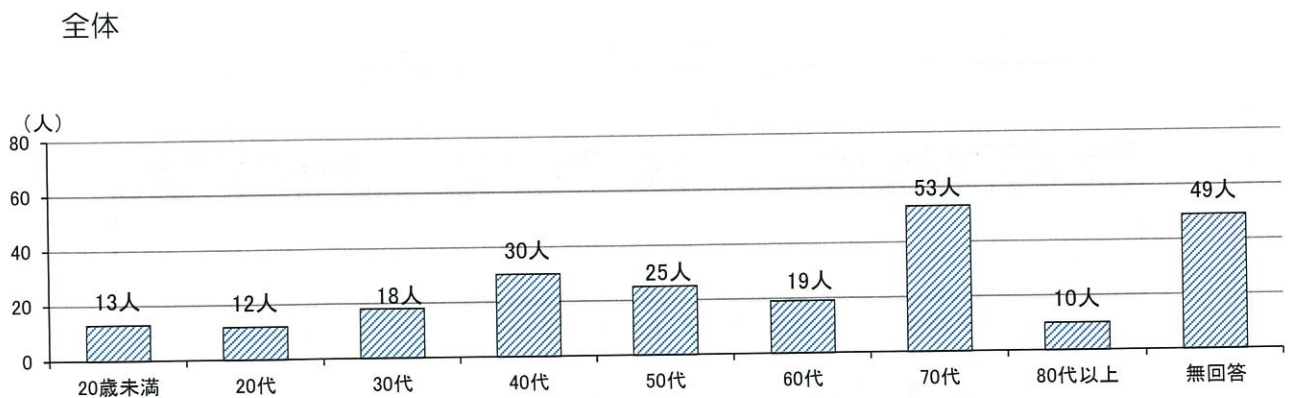
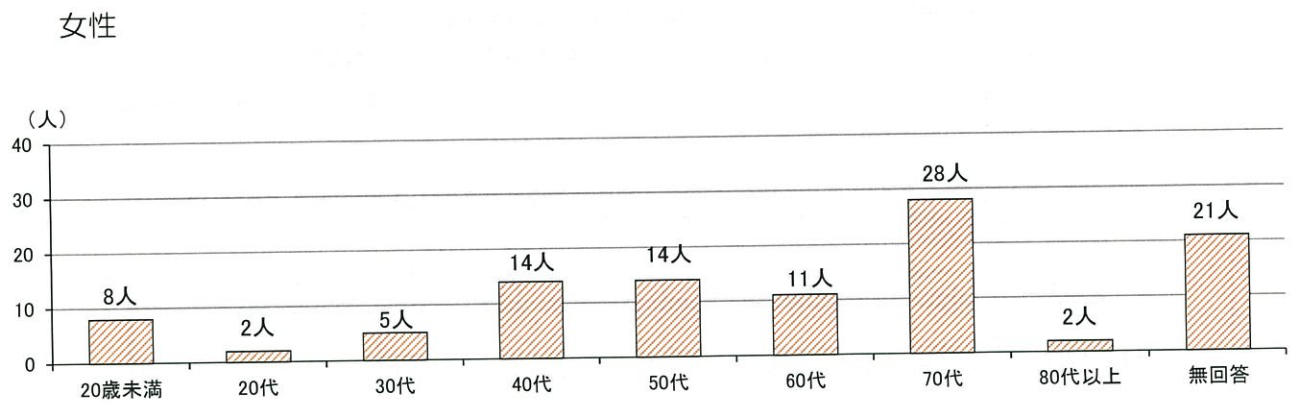
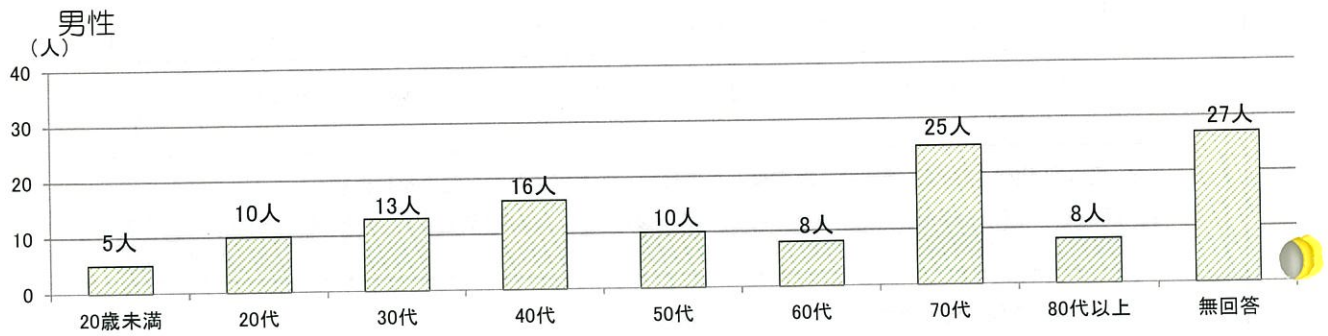
住 所
電 話 () - -
氏 名

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
㈱セントラルスポーツプラザ 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

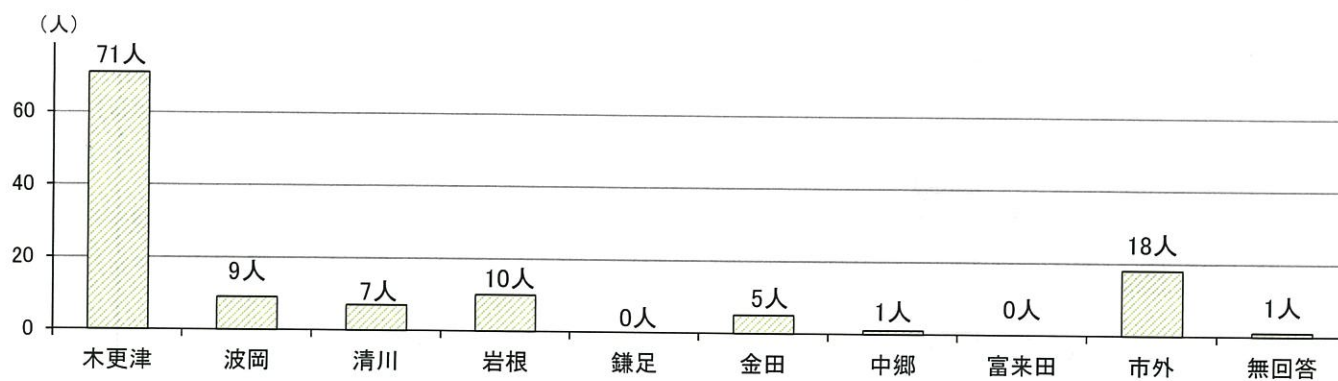
● 回答者について

1. 性別・年代

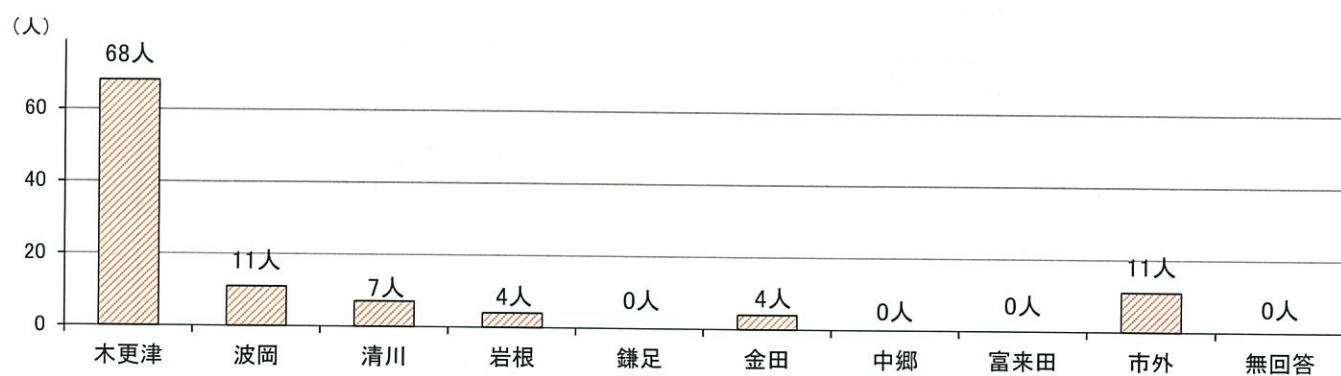


2. 地域

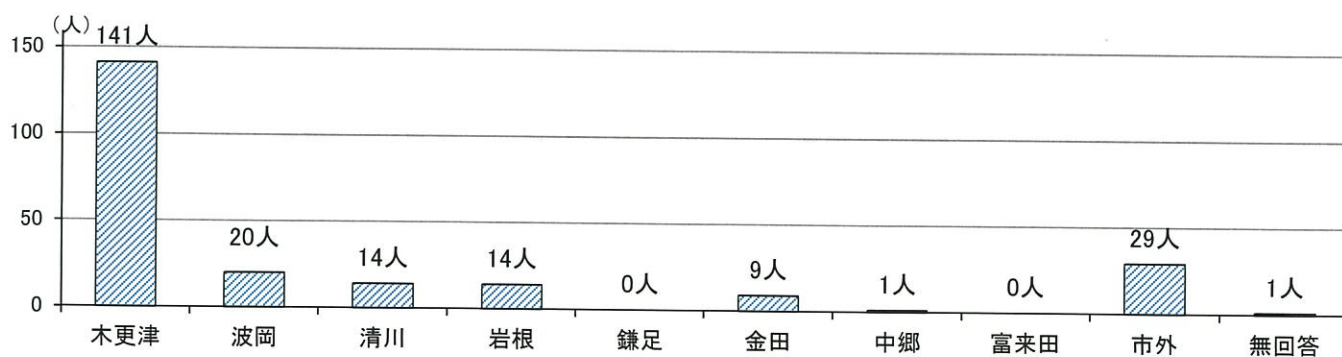
男性



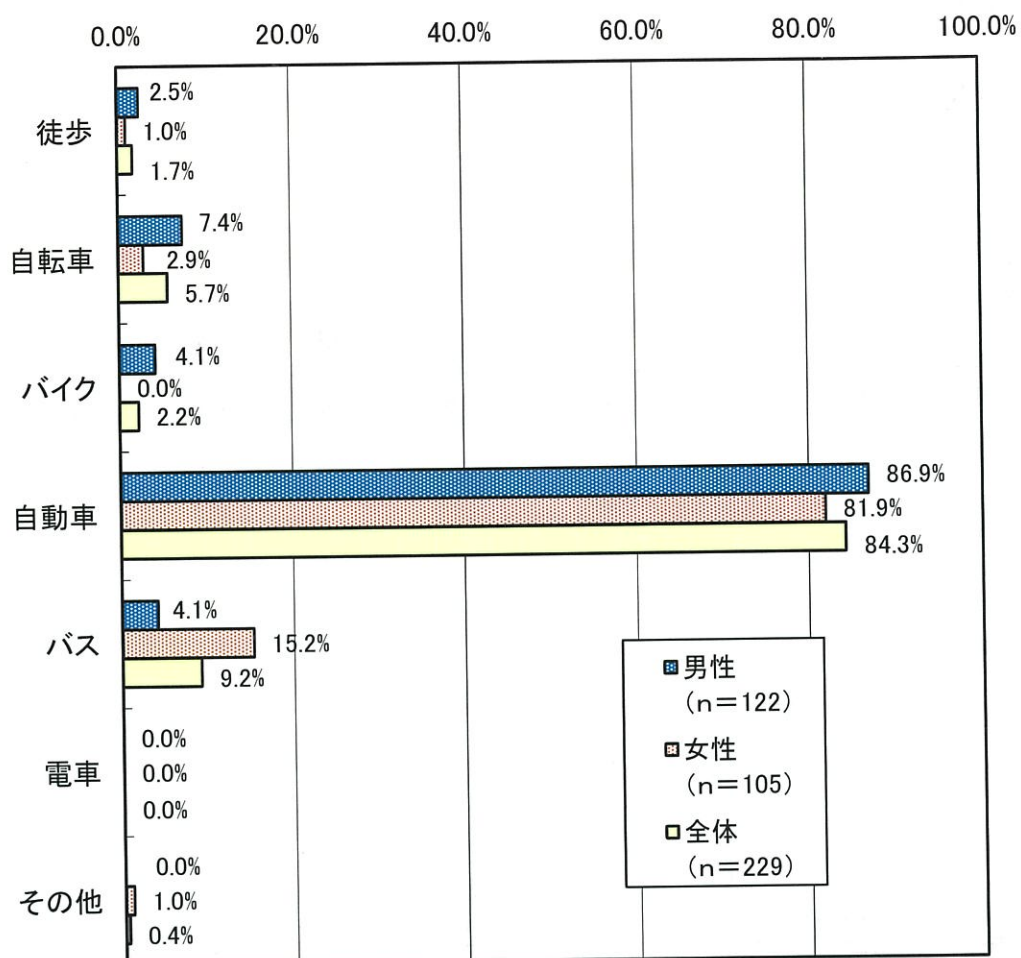
女性



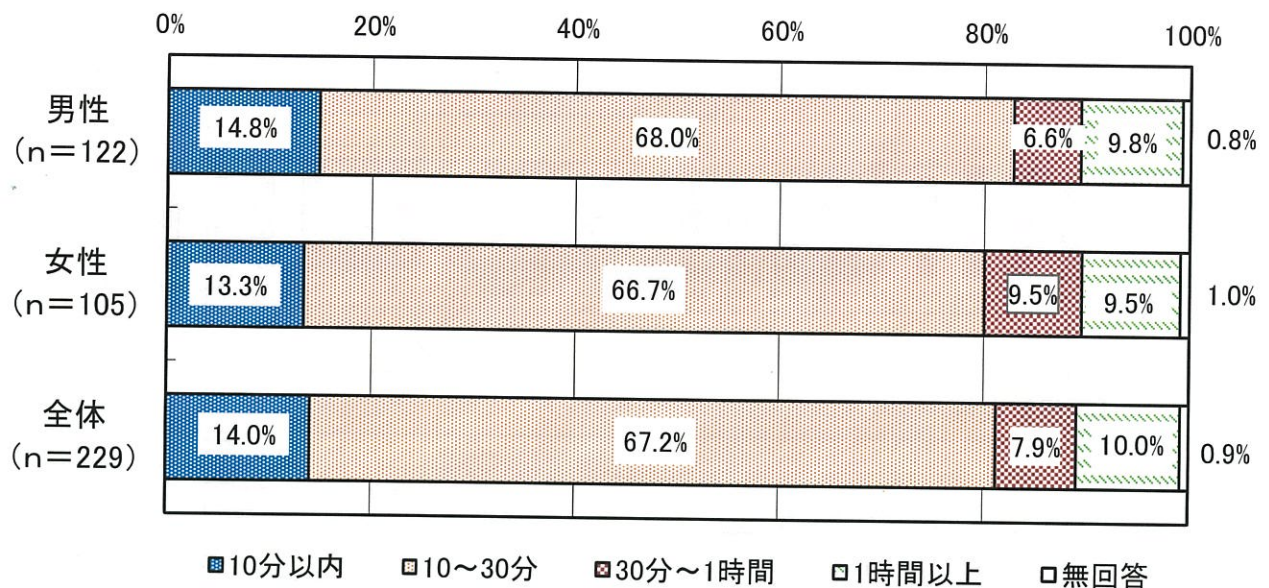
全体



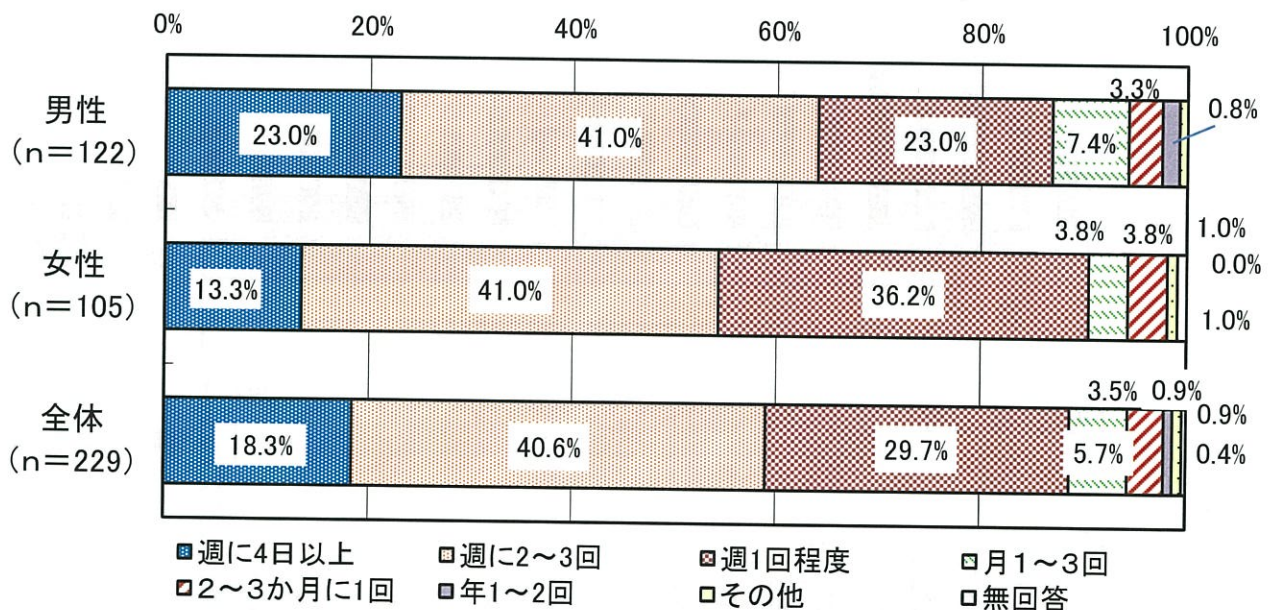
3. 来館手段



4. 所要時間

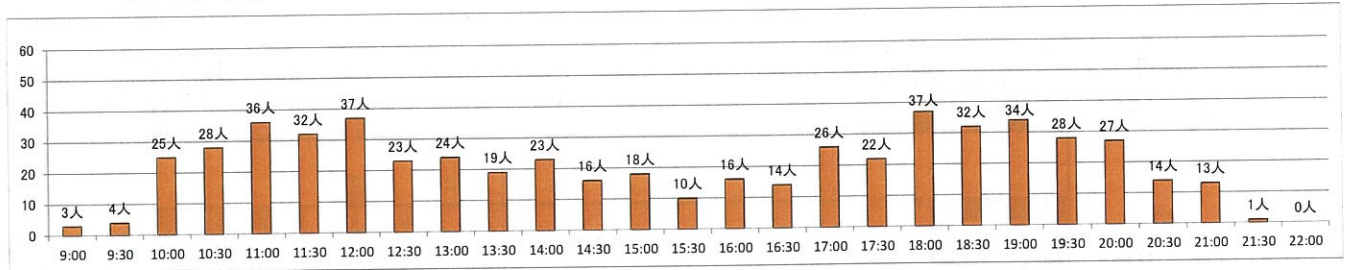


5. 利用頻度

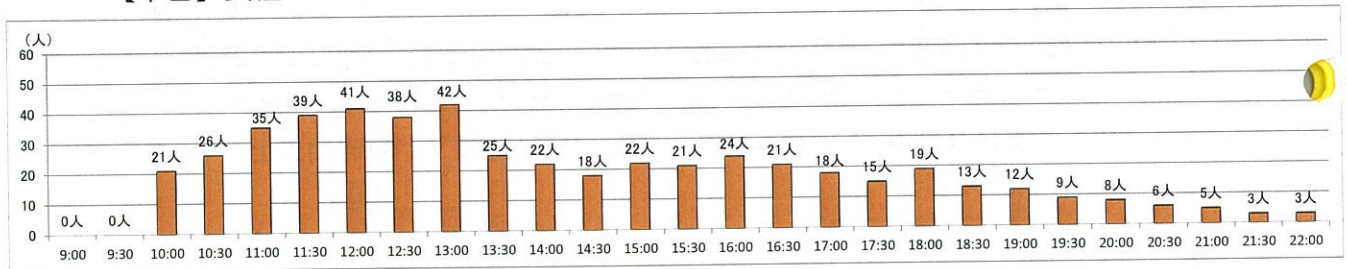


7. 利用曜日・時間

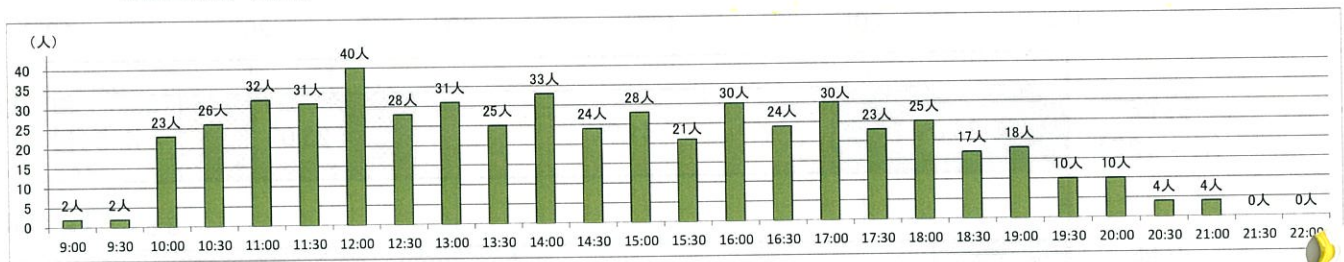
【平日】男性



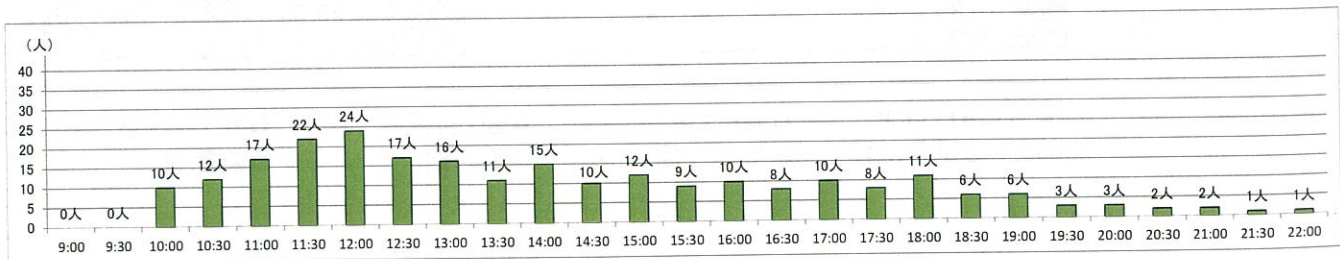
【平日】女性



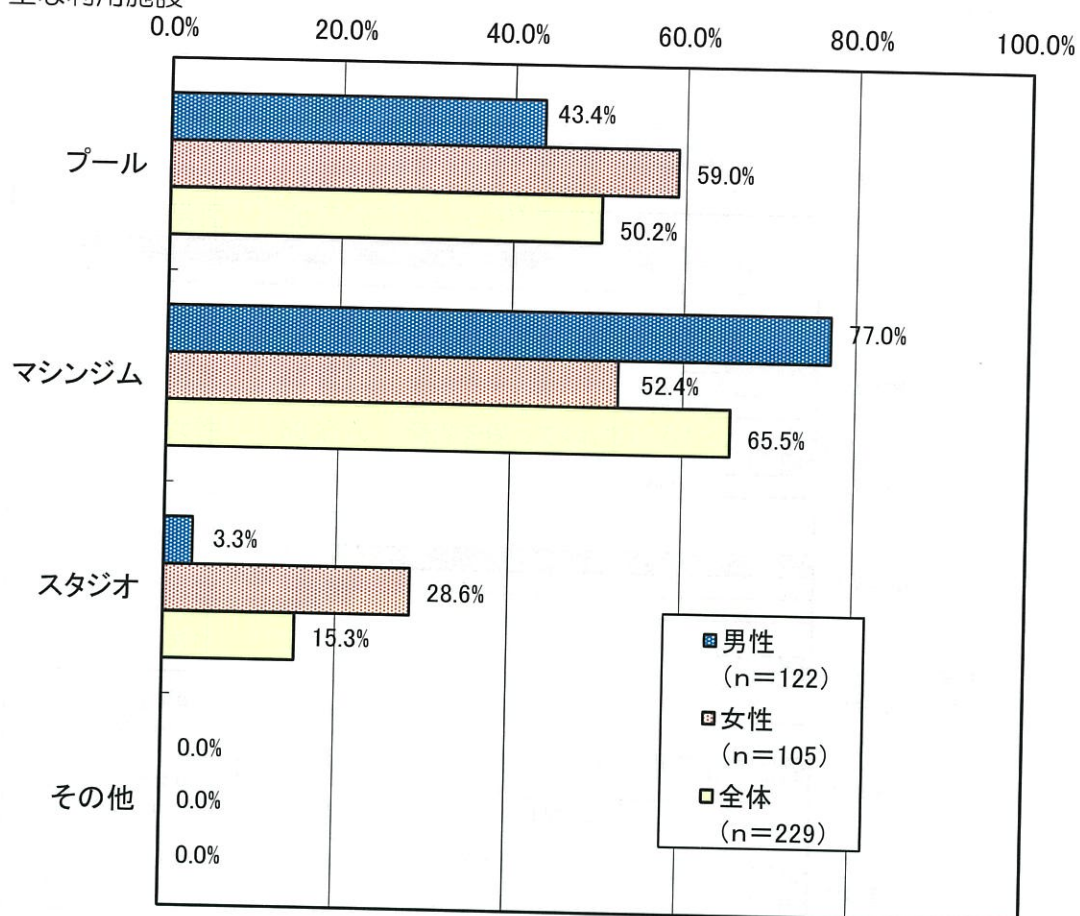
【土日祝】男性



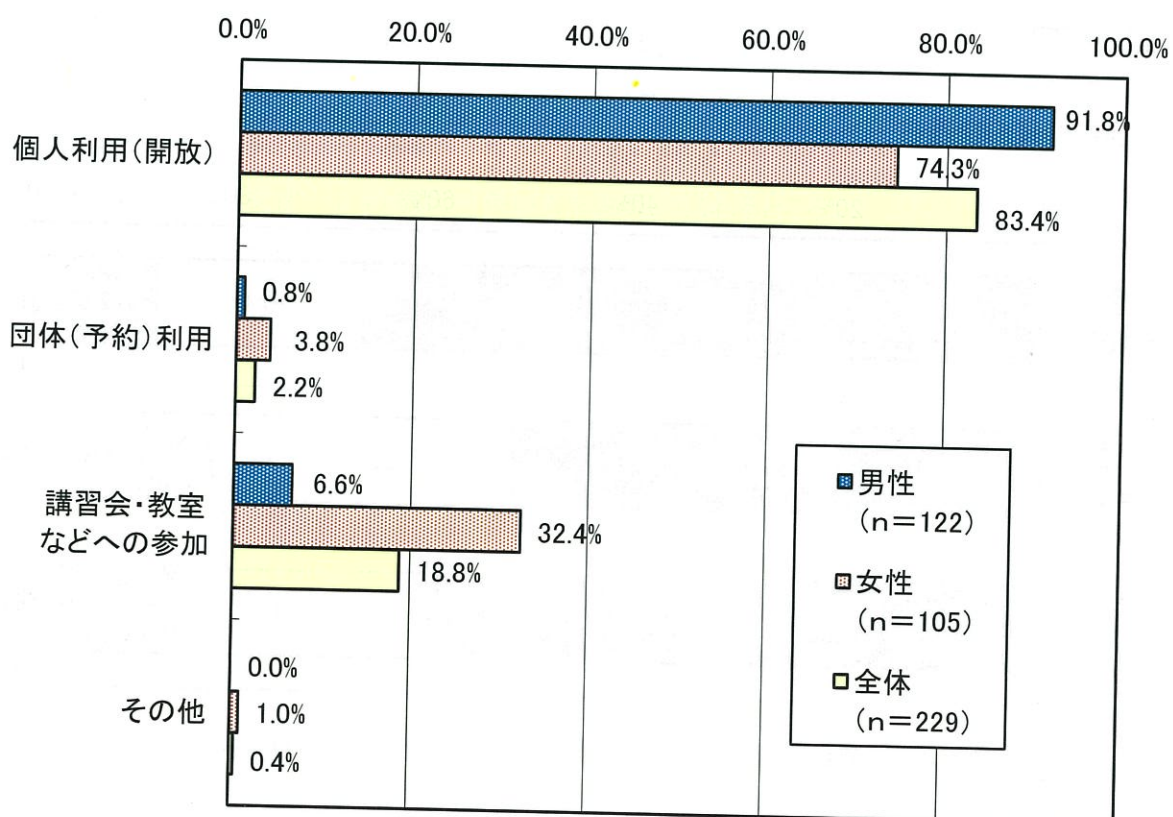
【土日祝】女性



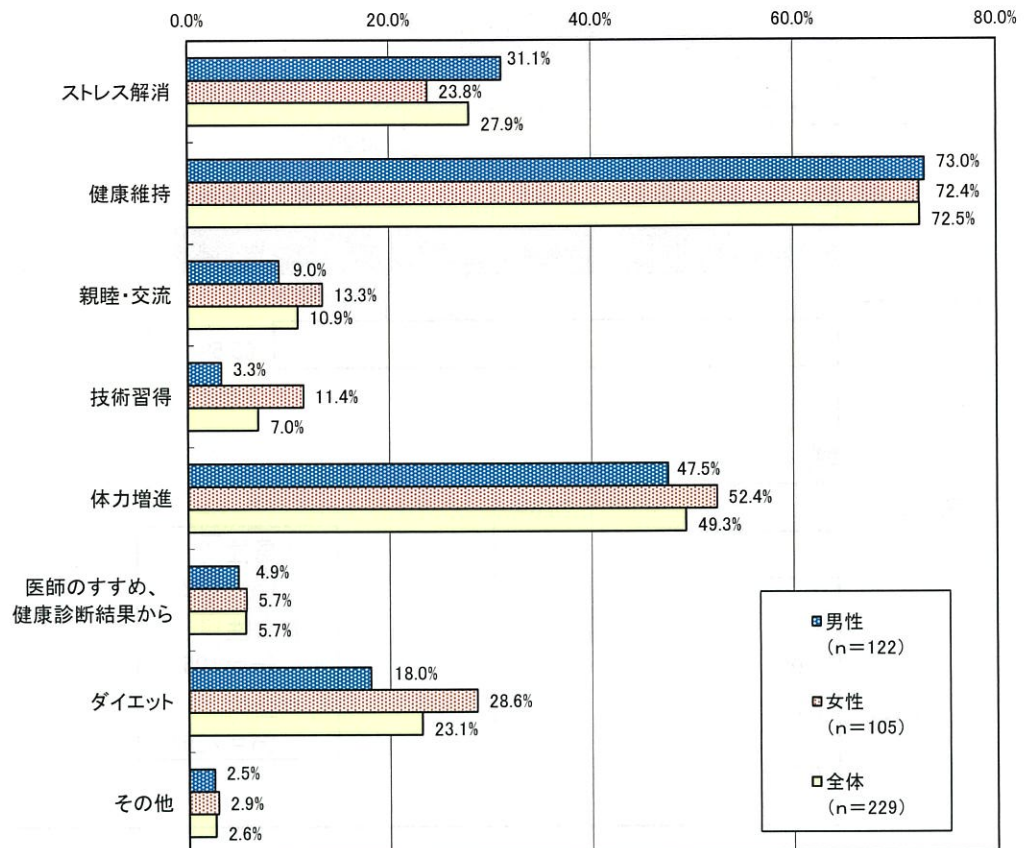
7. 主な利用施設



8. 主な利用内容

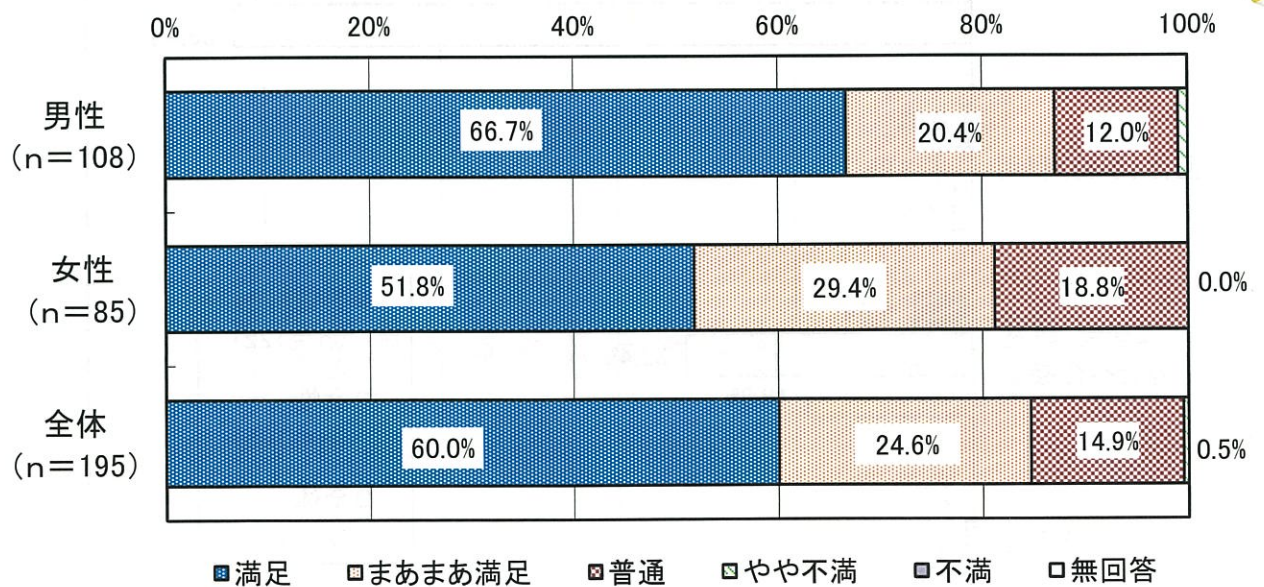


9. 運動する目的



● 施設について

10. 運動器具の快適さ

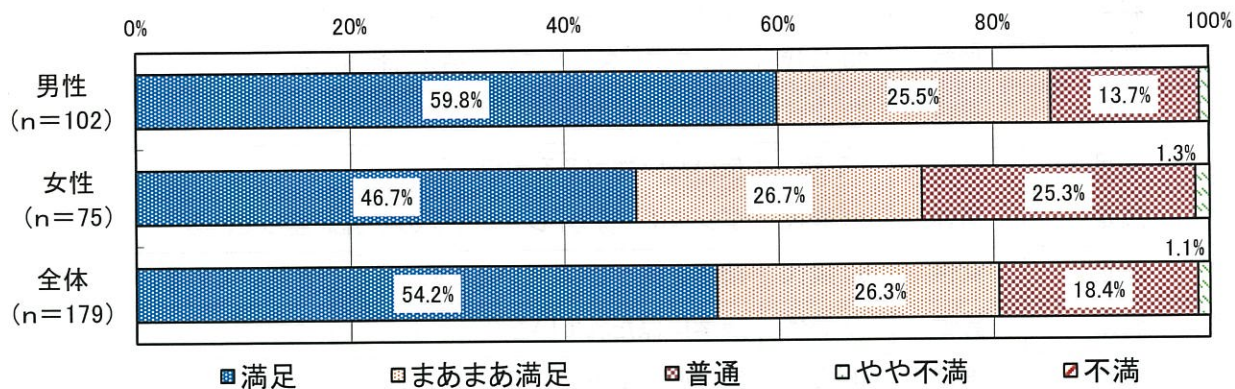


■運動器具備品の評価の理由

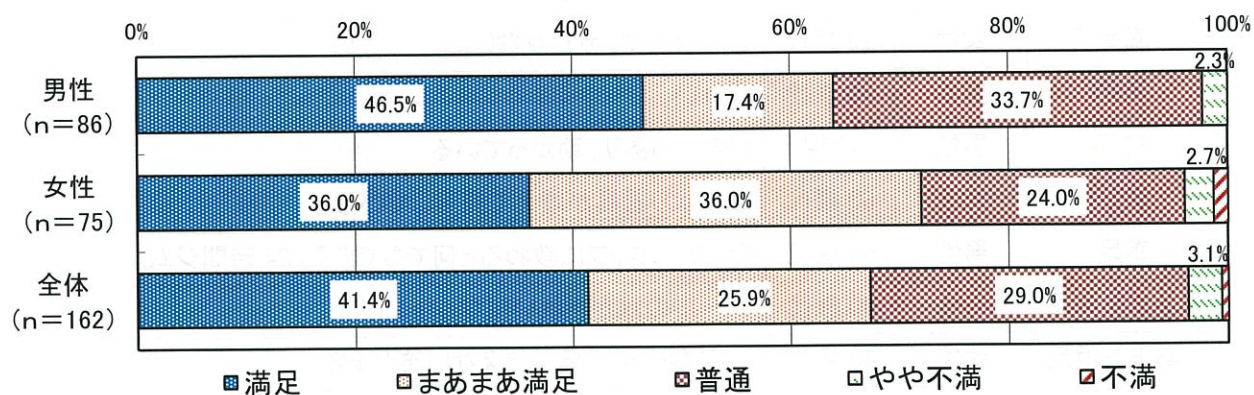
評価	性別	年代	評価理由
満足	男性	不明	満足
満足	男性	不明	マシンのバリエーションの多さがよい。
満足	男性	30 歳代	ベンチプレスなどで体を鍛えられるから
満足	男性	20 歳代	ベンチ台がよい。
満足	男性	不明	使いたい物がそろっている。
満足	男性	40 歳代	ダンベル、筋力トレーニングの設備が整っている
満足	女性	50 歳代	清潔を保ってくれているため。目が行き届いている。
満足	男性	50 歳代	清潔に保たれている
満足	男性	40 歳代	清潔感がある。
満足	男性	不明	すばらしい。
満足	男性	40 歳代	すいているのですぐに使える
満足	男性	不明	高齢者には十分
満足	女性	20 歳代	きれいです。サビがない。
満足	男性	50 歳代	きれい。
満足	男性	不明	いろいろあり、助かっている
満足	女性	60 歳代	以前より器具が増えて充実している。
満足	男性	50 歳代	新しいスタッフに教わると何でもできる。24 時間ジムよりよい。
まあまあ満足	男性	60 歳代	プールの水がきれいになった。
まあまあ満足	女性	70 歳代	人が多い時器具が使えない時がある。
まあまあ満足	男性	20 歳代	パワーラックが2つあればよい。
まあまあ満足	男性	不明	なかなか空きがない。
まあまあ満足	女性	40 歳代	使い方を説明してくれるところ。
まあまあ満足	女性	70 歳代	掃除が行き届いている
まあまあ満足	男性	40 歳代	上半身系の器具がほしい。
普通	男性	30 歳代	狭い

11. 設備の快適さ

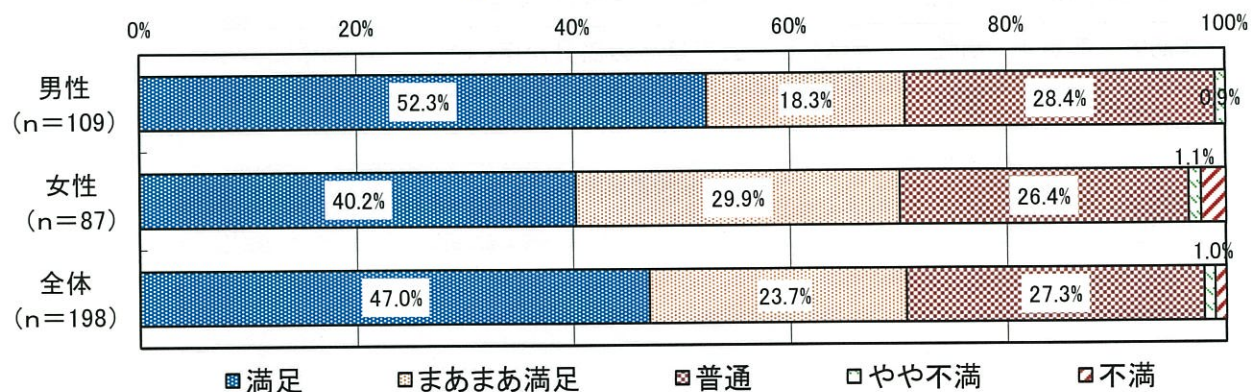
①ジム



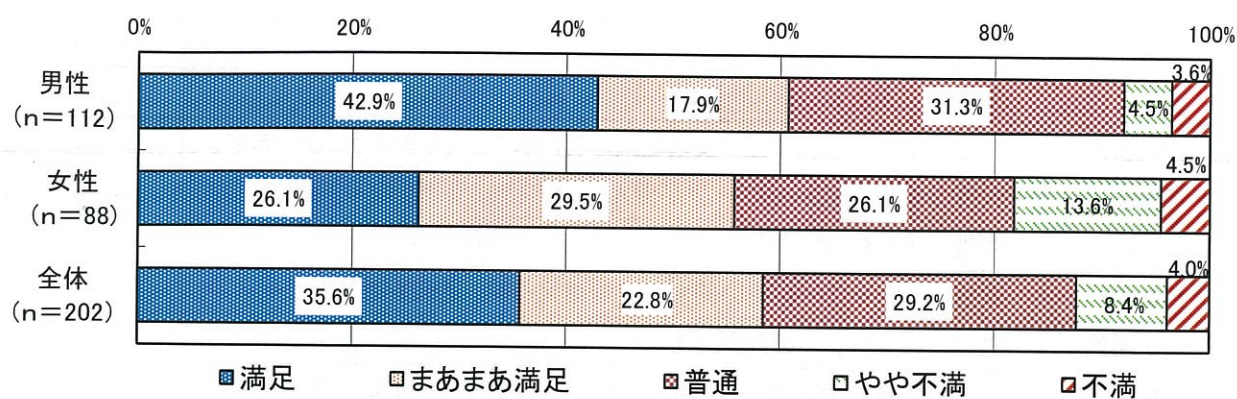
②プール



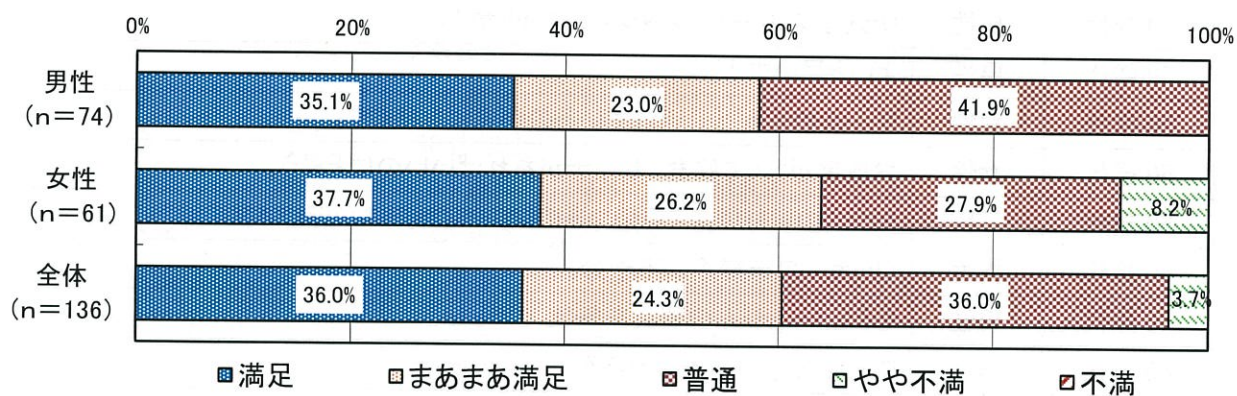
③トイレ



④更衣室・シャワー室・ロッカー室



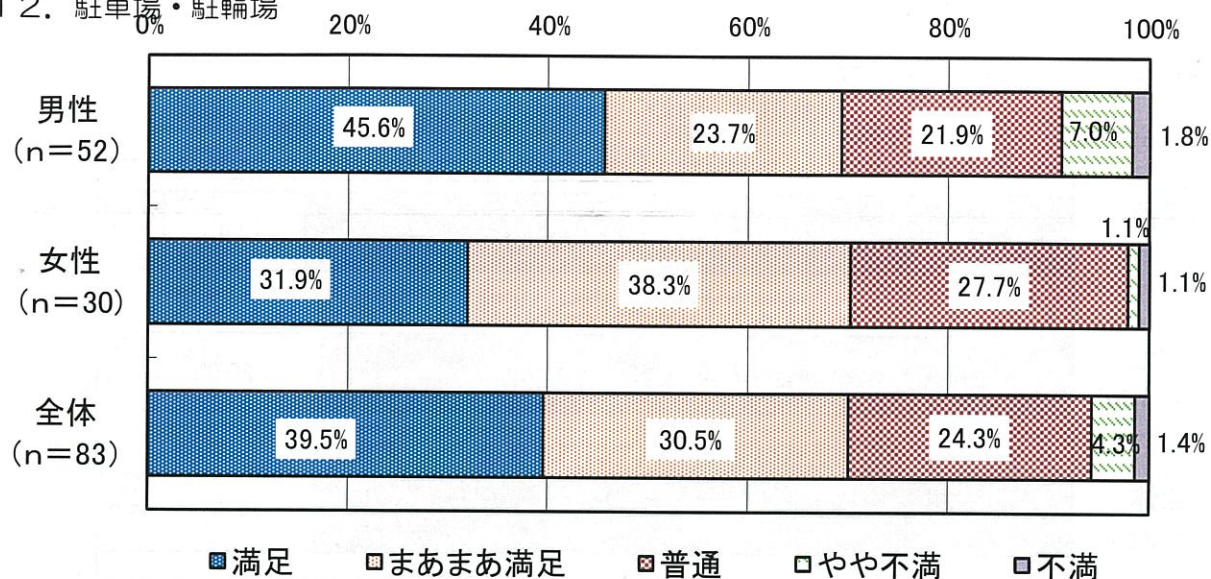
⑤その他の設備



■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	男性	リラックスホール入り口に靴ベラを設置願いたい。
70 歳代	男性	平日は 9:30 開館がよい
70 歳代	女性	バスを利用させていただいています。ありがとうございます。
70 歳代	女性	夏場はシャワー室が混んでいて待ち時間があり、少々不満です。
70 歳代	女性	トイレが洋式になり、使いやすくなった。
70 歳代	女性	シャワーを使い終わって着替える時、足元がビチャビチャ
70 歳代	女性	シャワーの時間が短い
70 歳代	女性	更衣室のカーテンの幅にもう少し余裕がほしいです。
60 歳代	男性	シャワーを増やしてほしい。
60 歳代	男性	ジムにもシャワーがほしい。
60 歳代	女性	シャワー室を増やしてほしい。
50 歳代	男性	リラックスルーム、スタジオのマットがよい。
50 歳代	男性	よいと思います。
50 歳代	女性	プールの水が少し汚れているのが気になります。
50 歳代	女性	お風呂がなくて残念。サウナがあればいいのと思う。
50 歳代	不明	ダンスの振りが見える鏡付きのフリースペースがほしい。
40 歳代	男性	ロッカーの床掃除が不十分。
40 歳代	男性	もうちょっとジムの器具を多くしてほしい。
40 歳代	男性	プールの水質が気になる。
40 歳代	男性	更衣室が臭い。(男、ジム側)
40 歳代	女性	冬寒い。夏暑い。
40 歳代	女性	注意書きは、英語、中国語での表記もしてほしい。
40 歳代	女性	wifi があってとても快適です。
30 歳代	男性	トレーニング室にシャワーがない。
30 歳代	女性	教室時、見学の席が少ない。前の教室の人が残ってお菓子を食べたりして席がない。
20 歳未満	女性	人がすごくやさしい。

12. 駐車場・駐輪場

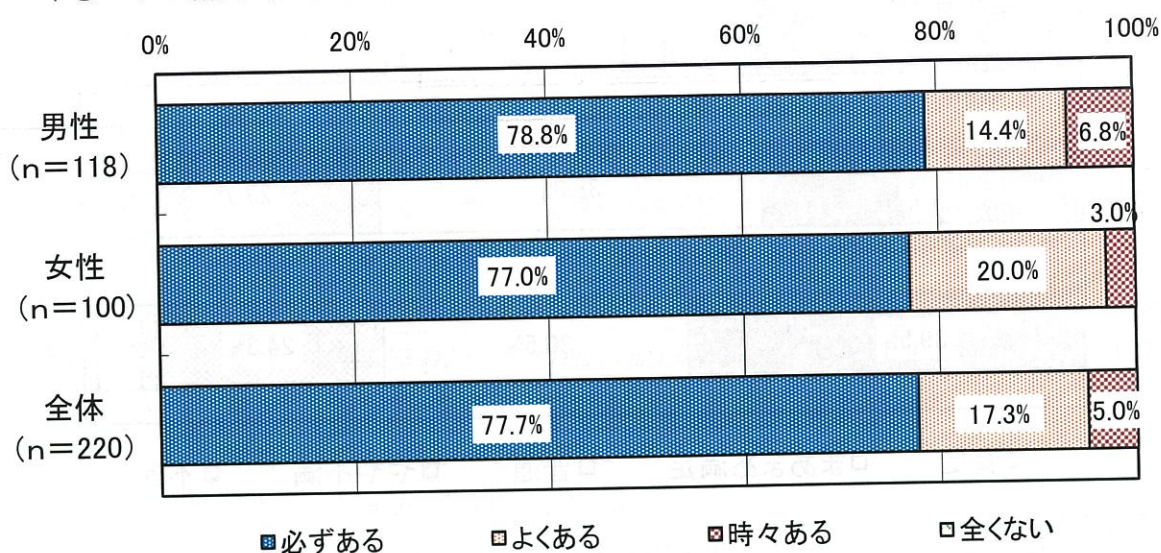


■ 駐車場の評価の理由

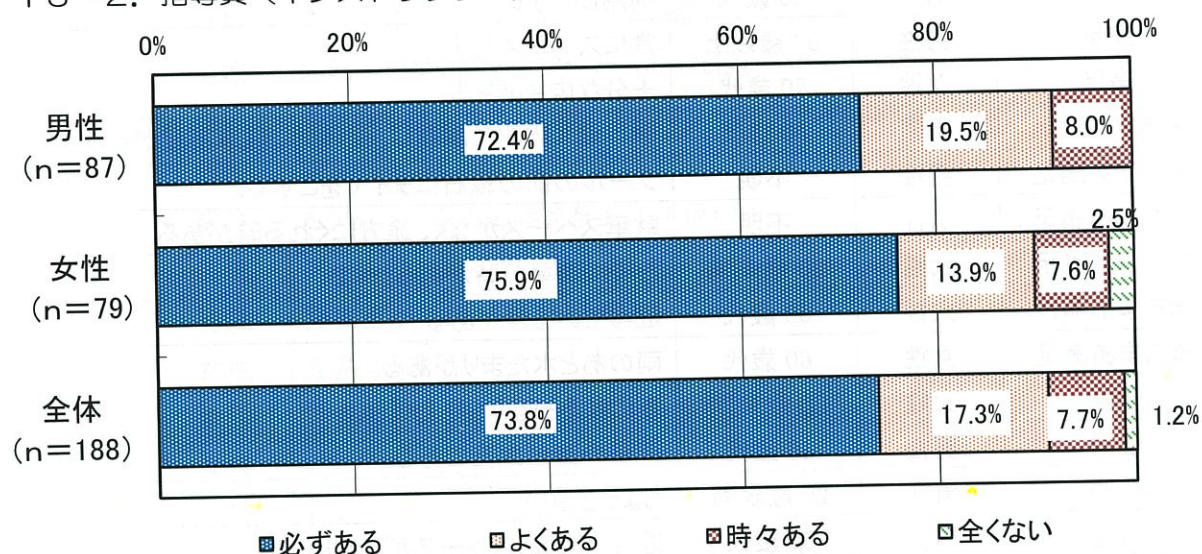
評価	性別	年齢区分	評価理由
満足	男性	50 歳代	利用しやすい
満足	男性	80 歳以上	常にスペースあり
満足	女性	70 歳代	十分な広さがある。
まあまあ満足	男性	40 歳代	平日迎いの車で混雑し、長時間、駐車不足が発生する。
まあまあ満足	男性	不明	プールの前の縁石にタイヤをこする。
まあまあ満足	男性	不明	駐車スペースがなく、途方にくれる時がある。
まあまあ満足	女性	20 歳未満	たまに満車の時がある。×2
まあまあ満足	女性	50 歳代	混んでいる時がある。
まあまあ満足	女性	60 歳代	雨のあと水たまりがある。
普通	女性	20 歳未満	夜になると暗くて見えづらい
普通	男性	40 歳代	満車の時が大変である。
普通	男性	20 歳未満	ちょっと遠い
普通	男性	50 歳代	近くに停めるスペースが少ない。
普通	男性	60 歳代	スペース不足
普通	男性	20 歳代	障がい者用駐車スペースは3台分も必要か。
普通	男性	70 歳代	障がい者用ステッカーがあるのにそうでない車が停められており駐車できない。
普通	女性	30 歳代	子どもが駐車場を走っており、こわい思いをした。
普通	男性	70 歳代	間隔が狭い。
やや不満	男性	70 歳代	レッスン送迎で満車になる
やや不満	女性	不明	停められない時がある
やや不満	男性	20 歳代	停められる台数が少ない。満車の時がある。
やや不満	男性	80 歳以上	駐車スペースが少ない。
やや不満	男性	40 歳代	奥の駐車場までが埋まっていることがある。
不満	女性	60 歳代	スペースが少ない。

● 運営・サービスについて

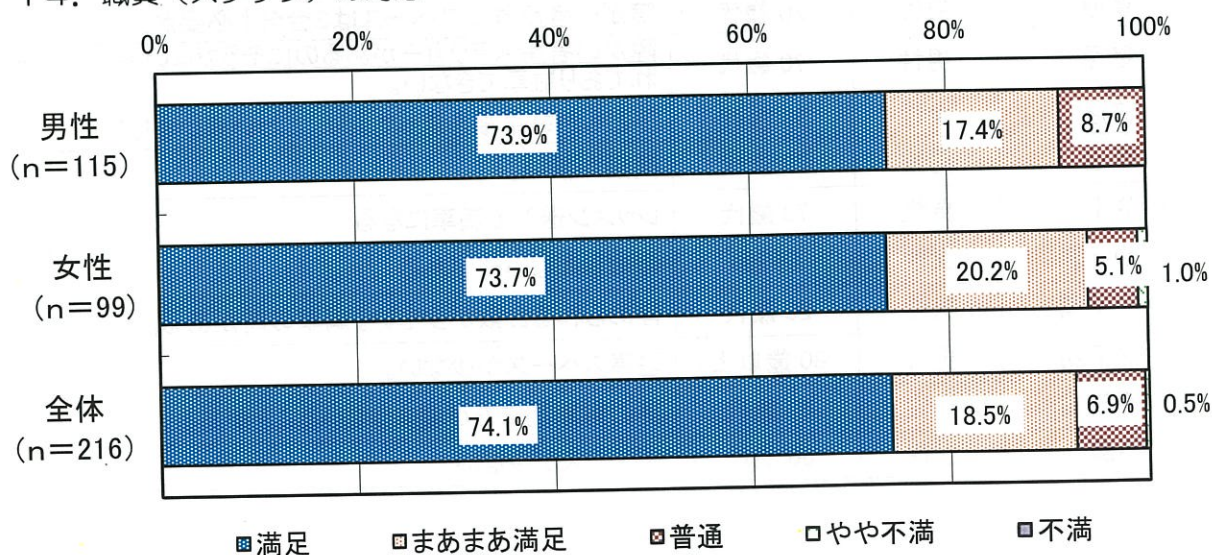
13-1 職員（スタッフ）からのあいさつ



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

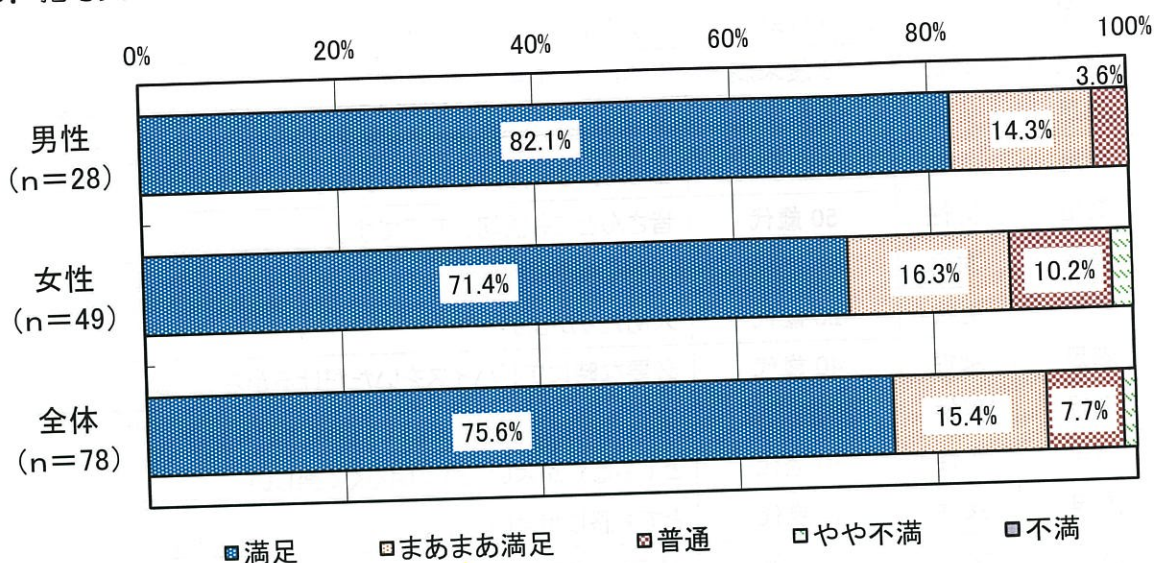


■スタッフの対応の評価の理由

評価	性別	年齢区分	理由
満足	男性	40 歳代	レクチャーしてくれる。挨拶良好
満足	女性	20 歳未満	やさしい。指導がわかりやすい。
満足	女性	20 歳未満	やさしい。
満足	女性	80 歳以上	皆親切。よく掃除をしています。
満足	男性	50 歳代	皆さんとても親切、丁寧です。
満足	女性	60 歳代	皆さん笑顔です。
満足	男性	20 歳代	人あたりがよい
満足	女性	40 歳代	必要な時にアドバイスをいただけるから
満足	男性	20 歳未満	話しやすい
満足	女性	50 歳代	とても感じがよいです。明るくて楽しい
満足	女性	50 歳代	とても感じがよいです。
満足	女性	50 歳代	対応が気持ちよい。
満足	男性	50 歳代	清潔を心がけていらっしゃる
満足	男性	不明	親切で正確
満足	男性	50 歳代	さわやかです。
満足	女性	70 歳代	困った時にきちんと対応してくれる。
満足	女性	70 歳代	声かけ、笑顔、感謝です。
満足	女性	60 歳代	笑顔で感じがよい。
満足	女性	20 歳未満	明るく接してくれる
満足	女性	20 歳未満	明るくしてくれる
満足	男性	40 歳代	あいさつしてくれるので気持ちがいい。
やや満足	男性	30 歳代	歩いているだけで何をしているかわからない職員がいる。
普通	男性	20 歳未満	ルールを守っていない人がいる。
満足	男性	40 歳代	レクチャーしてくれる。挨拶良好
満足	女性	20 歳未満	やさしい。指導がわかりやすい。
満足	女性	20 歳未満	やさしい。
満足	女性	80 歳以上	皆親切。よく掃除をしています。
満足	男性	50 歳代	皆さんとても親切、丁寧です。
満足	女性	60 歳代	皆さん笑顔です。
満足	男性	20 歳代	人あたりがよい
満足	女性	40 歳代	必要な時にアドバイスをいただけるから
満足	男性	20 歳未満	話しやすい
満足	女性	50 歳代	とても感じがよいです。明るくて楽しい
満足	女性	50 歳代	とても感じがよいです。

【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】

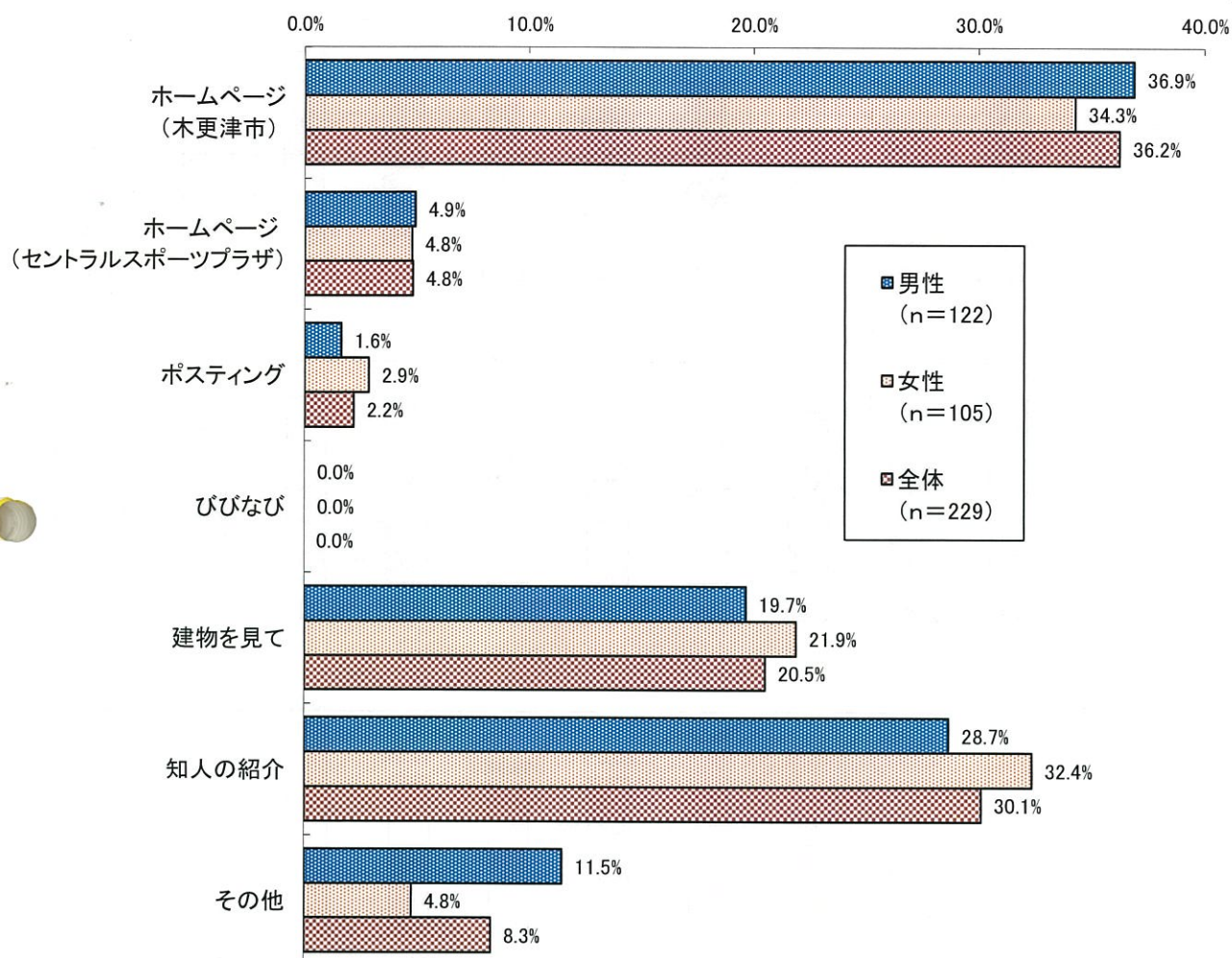
15. 指導員の指導



■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	50 歳代	分け隔てなく、前向きにひっぱってくれている。
満足	男性	20 歳未満	わかりやすく教えてもらえて上達が早く感じる
満足	女性	20 歳未満	やさしい。
満足	男性	20 歳未満	楽しいから。
満足	女性	70 歳代	全体へも個人へも配慮があり、個別の指導をしてくれる。
満足	女性	20 歳未満	指導がわかりやすい。
満足	女性	50 歳代	最高に楽しい
満足	女性	40 歳代	効果的な運動方法を指導していただけるから。
満足	男性	70 歳代	気持ちがよい。
満足	女性	20 歳未満	明るく接してくれる
まあまあ満足	男性	80 歳以上	岡さんの時間帯が自分にあわない。
まあまあ満足	女性	70 歳代	受付を済ませた時にレッスンの券をいただけるようにしてほしい。
まあまあ満足	女性	40 歳代	インストラクターによってちがう。
やや不満	女性	30 歳代	どこまでできるようになったかわからない。何を目標にしているかわからない。

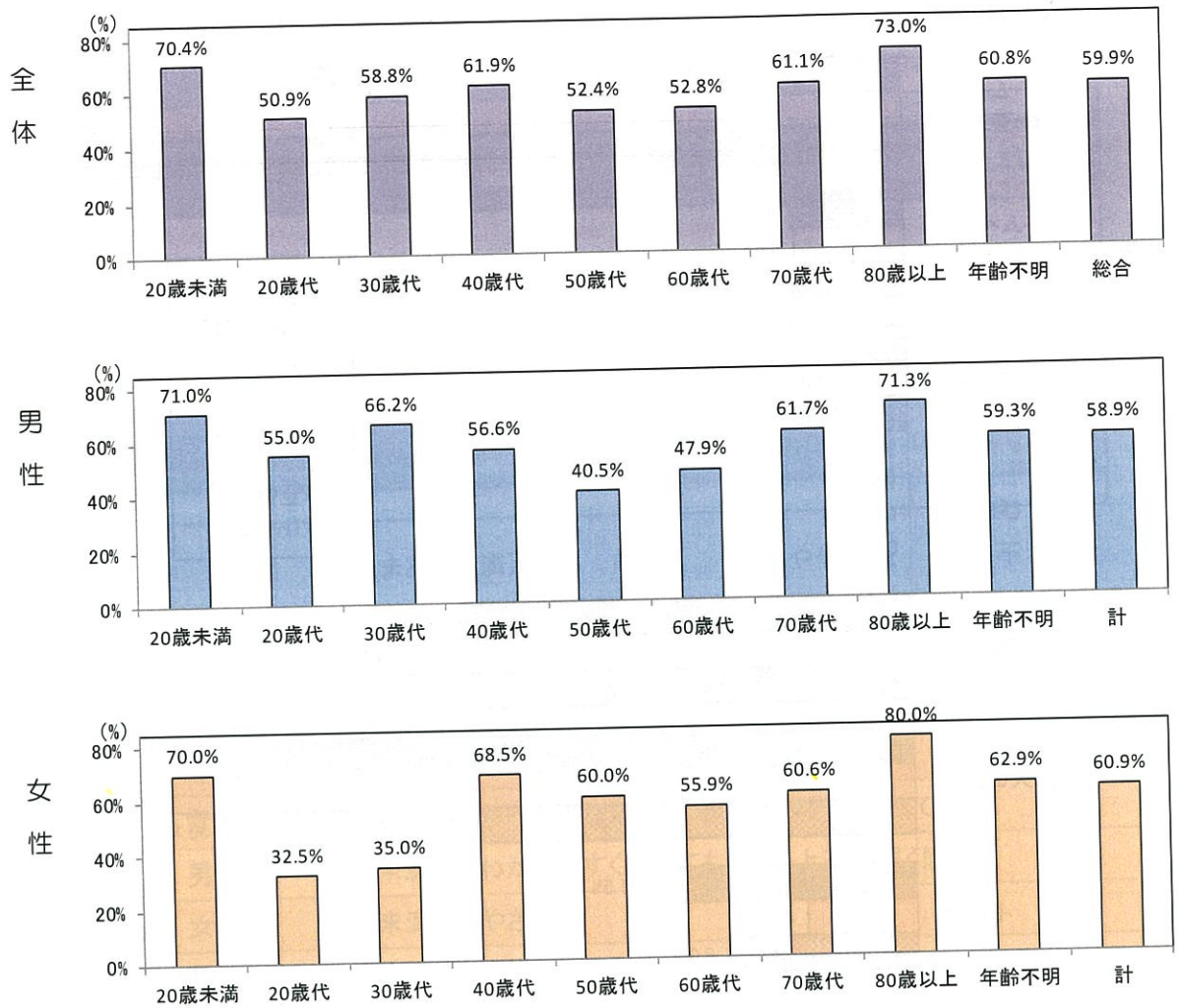
16. いきいき館を知った媒体



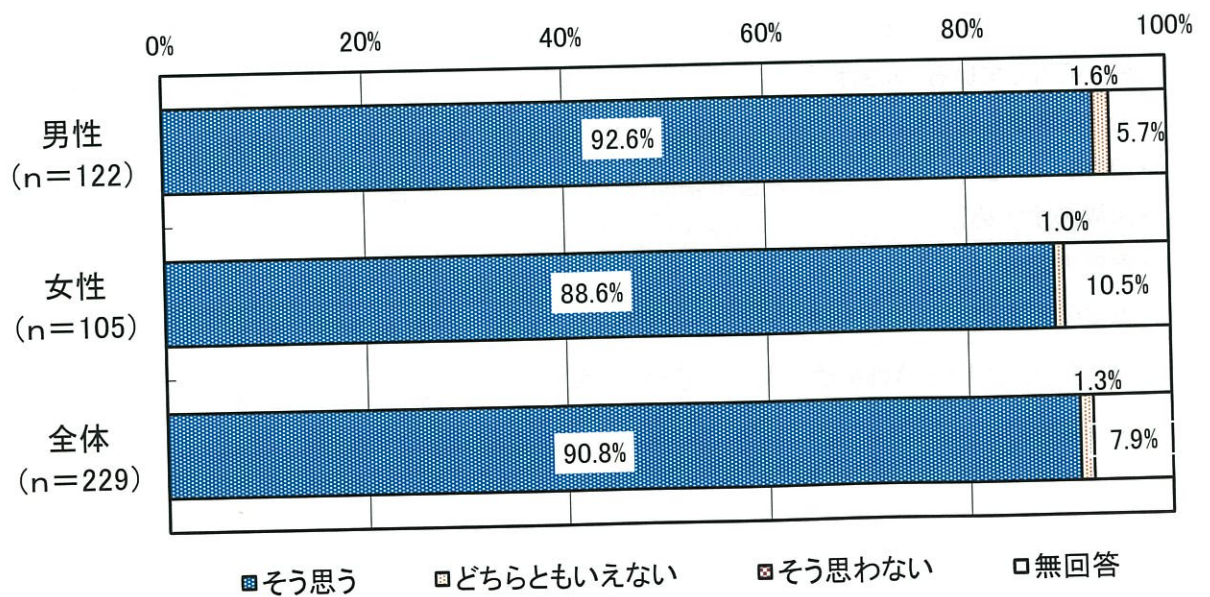
【その他の意見】

- ・グーグルマップを見て
- ・昔から知っている ×3件
- ・できる時から知っている
- ・口コミ ×2件
- ・家族のすすめ
- ・家族の紹介
- ・医者のおすすめ

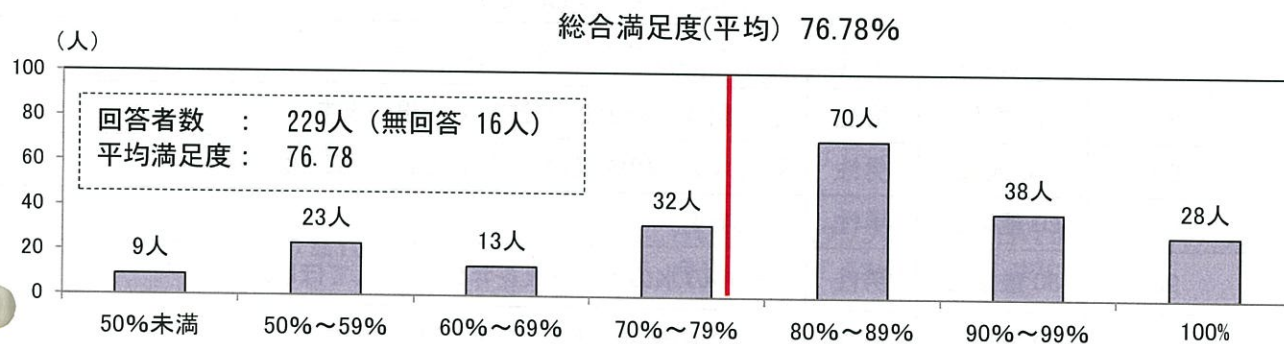
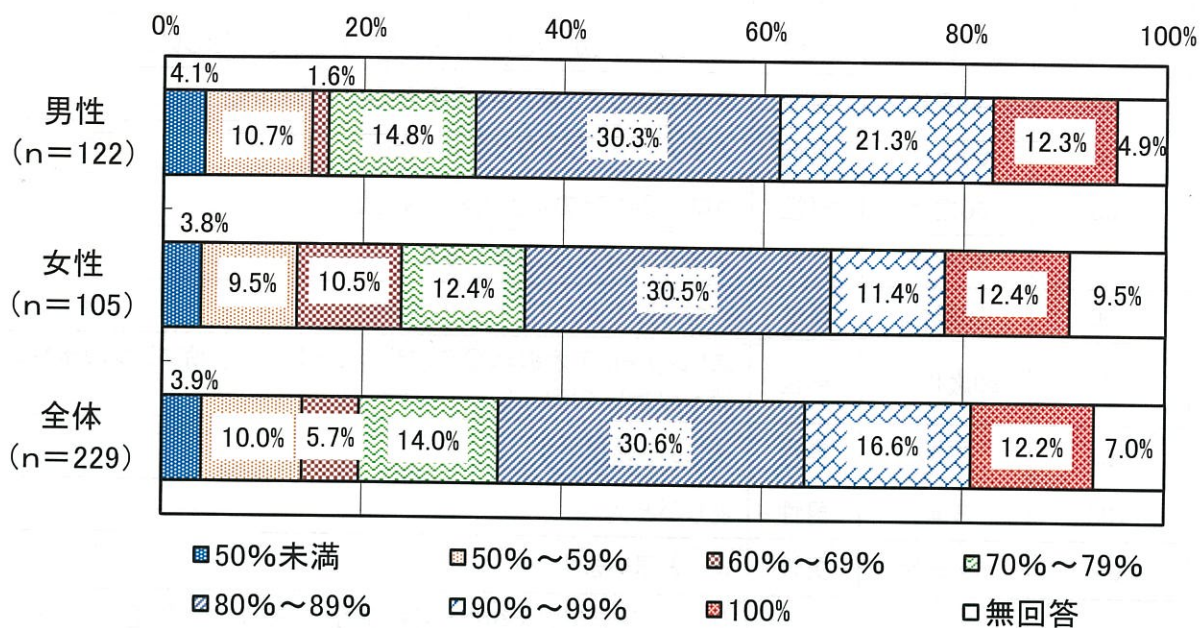
17. 生活全体における施設利用の充実度の割合



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	年代	性別	自由意見
100	20歳未満	女性	スタッフの人がやさしい。スタッフを増やしてほしい。
100	40歳代	男性	有酸素エリアと筋トレエリアを分けてほしい。
100	60歳代	男性	スタッフ、インストラクターがよい。
100	60歳代	男性	コロナ禍の時のように消毒液を置いてほしい。
100	70歳代	女性	水着のサイズは13号を多めに。
100	70歳代	男性	いつも笑で迎えてくれるのがよい。
100	80歳以上	男性	ストレッチビデオの種類を増やしてほしい。振動マシンの予約の用紙を設置してほしい。
100	不明	男性	楽しい。満足です。
100	不明	男性	ありがとう。
95	50歳代	男性	よいと思います。
90	40歳代	女性	体成分測定ができるので目標をもって通うことができ、自分のモチベーションにつながられています。
90	50歳代	男性	今後ともよろしくお願いします。
90	70歳代	女性	スタッフの笑顔にいつも癒やされます。 水着の乾燥機がほしいです。
90	70歳代	女性	ジムスモの時間が変わったことです。
90	70歳代	男性	施設側は指導等も十分でよいと思います
90	70歳代	男性	受付スタッフの対応が長く、待たされることがある。
90	80歳以上	男性	満足です。
90	80歳以上	男性	プールの水の入れ替えを年2～3回してほしい。
90	80歳以上	男性	スタッフの皆様、明るくてすばらしいです。
90	不明	男性	トレーニングルーム内にベンチがほしい。
90	不明	男性	いつも笑で迎えてくれるのがよい。健康維持に利用させてもらっている。
85	40歳代	女性	もっと教室を増やしてほしい。
85	不明	男性	ロッカーの鍵をまわしやすくしてほしい
80	20歳代	女性	プールの水温を少しあげてほしいです。
80	20歳代	男性	いつも楽しく利用させてもらっています。
80	30歳代	女性	ダイエットのためにプールでウォーキングをしています。冬は、室内プールとはいえ寒すぎです。冬こそ身体を動かそうと思っているので、寒すぎです。
80	30歳代	男性	インボティを毎日できるようにしてほしい。

満足度	年代	性別	自由意見
80	40 歳代	男性	フリーウエイト周りが少々狭い。パワーラックかケーブルマシンにディップスのオプションが受けられるとよいと思う。
80	40歳代	男性	ちょっと狭いと感じる時があります。
80	50歳代	女性	レッスンが楽しい。健康で80歳まで自分の足で歩いていたいと思います。
80	50歳代	女性	自重トレーニングを教えていただき毎週トレーニングを夫婦で楽しみ、コンスタントに来られるようになりました。
80	50歳代	女性	いつも利用させていただいてありがとうございます。楽しく通っています。
80	50歳代	男性	いつもありがとうございます。また来ます。
80	50歳代	女性	アブローラー、バランスボールを使うスペースがほしい。
80	50歳代	女性	30分のスイミングの教室を充実してほしい。
80	70 歳代	女性	レッスンの時間がまちまちで計画しづらい。レッスンとレッスンの間が短く、休憩をとりにくい。半年ごとに時間かわるので、やりづらい。
80	70 歳代	男性	プールの浄化を今よりしてほしい。ウォシュレットをつけてほしい。
80	70 歳代	女性	太極拳、気功などのレッスンがあるといいなと思います。
80	70 歳代	女性	ストレッチボールのレッスンの再開を希望します。
80	70 歳代	男性	貴重な施設です。長く続けてください。
80	70 歳代	女性	ありがとうございます。スタッフの皆様の日々の努力、目の当たりにしています。今後ともよろしくお願いいたします。
80	不明	女性	施設内がきれいで気持ちがよい。
80	不明	男性	今の現状維持でおねがいします。
80	不明	男性	いつもキレイに維持してくださり、ありがとうございます。
75	20 歳未満	女性	ブルブルの機械を増やしてほしい。
75	50 歳代	男性	毎日利用させていただき、ありがとうございます。80代の母も毎週レッスンに参加し、とても楽しみにしています。
75	50 歳代	不明	ダンス教室があったらよい。パラパラをやりたいです。
75	不明	女性	安くてとてもよい。
70	20 歳代	男性	インストラクターでもない人が聞いてもないのにアドバイスしてくる土岐はびる。器具を下ろすとき、大きな音を立てている人には注意したほうがよい。
70	40 歳代	女性	もう少し子どものプールの枠が増えると嬉しいです。

満足度	年代	性別	自由意見
70	40 歳代	男性	風呂があったら最高です。
70	40 歳代	男性	たまにエアコンが臭い時がある。
70	40 歳代	女性	英語、中国語での注意書きの表記をしてほしい。
70	40 歳代	男性	以前あった定期券を復活してほしい。
70	50 歳代	女性	レッスンをもっとしてほしい。
70	不明	男性	プールで教室があると歩行専用レーンがなくなるのでなくさないでほしい。
70	不明	女性	プールが寒い。ストリートダンスのレッスンをしてほしい。
70	不明	男性	Aスタジオにバレエ教室のバーのようなものを設置してほしい。
60	30 歳代	男性	市外なので高い。
60	50 歳代	女性	更衣室が少し寒いと感じました。
60	60 歳代	女性	プールのロッカーを大きくしてほしい。
60	60 歳代	女性	スタジオレッスンプログラムは1時間あってもよいと思います。 (今は45分)
60	70 歳代	女性	マシーン利用時に長すぎる日とに声をかけてほしい。
60	70 歳代	女性	送迎バスの回数が増えたらうれしい。
60	70 歳代	女性	水中ウォーキングの時間を増やしてほしい。
60	70 歳代	女性	更衣室の策は、倒れたりで大変。もっとしっかり作ってほしい。
50	50 歳代	男性	ゆっくり長路コースがあればよい。
50	60 歳代	女性	市外の人にも何か特典があればいいなと思います。
50	60 歳代	女性	器具、機械の説明の明確さや指導者の豊富な知識に毎回やる気が意識でき、楽しく運動しています。
50	70 歳代	女性	プールの剥がれているところを直してほしい。
50	70 歳代	男性	自動販売機があるところに大きなテレビがあるといい。
50	70 歳代	女性	10分のストレッチを増やしてほしい。
50	不明	女性	水中ウォーキング、有料でもいいので時間を30分位にしてほしい。
50	不明	男性	開館時間を10時から9時変えてほしい。
40	60 歳代	男性	ジムにバーがほしい。
40	70 歳代	男性	開館時間を午前9時にしてほしい。シャワールームをもう少し充実してほしい。
30	20 歳代	男性	通しやすい場所と雰囲気がとてもよい。