

平成25年度

江南区スポーツ施設お客様アンケート

調査結果報告書

新潟市開発公社グループ

目 次

1 調査の概要	1
<hr/>	
2 アンケート用紙	2
<hr/>	
3 調査結果	
総括と総評	5
<hr/>	
対象者の特性（年齢・性別・職業）	7
<hr/>	
Q1. 来館者の主な利用目的	8
Q2. 来館者の主な利用形態	8
<hr/>	
Q3. 来館者の利用頻度	9
Q4. 月～土曜日の開館時間延長希望	9
<hr/>	
Q5. 日曜日・祝日の開館時間延長希望	10
Q6. 年末、年始の開館希望	10
<hr/>	
Q7. 利用に際しての満足度5段階評価	11
<hr/>	
Q8. 公社主催イベント開催について	15
<hr/>	
Q9. 指定管理者と管理・運営について	17
Q10 管理運営の変化について	17
<hr/>	
Q11施設運営に望むことについて	18
<hr/>	
Q10. 管理運営の変化について（記述式回答）	19
<hr/>	
Q12. 意見、要望（記述式回答）	22
<hr/>	
屋外施設の結果	25
<hr/>	

スポーツ施設お客様アンケート概要

【調査目的】

(公財)新潟市開発公社が指定管理者として管理・運営を行っている、新潟市内の体育施設において、サービスに対する利用者の評価及びニーズを把握し反映することで、指定管理業務の効果的な遂行と、さらなるサービスの向上を図ることを目的とする。

【調査期間】

平成25年11月30日(土)～平成25年12月30日(月)

【調査規模】

総配布数 2,360 部 (回収目標数は各施設50%以上とする)							
北 区	380	北スポ	180	豊栄体	100	遊水館	100
東 区	470	東スポ	230	下山	180	庭球場	60
中央区	520	鳥屋野	230	西海岸	180	トレセン	新潟市体育館 110
江南区	430	亀田体	230	横越体	130	横越体セン	
南 区	230	白根カル	230				
西 区	330	コスポ	230	黒埼体	100		
合 計	2,360	※北区の豊栄体、遊水館は実施済み					

【調査対象】

施設来館者

※各施設でアンケート用紙配布の際に、「利用形態(個人利用・専用利用・教室・観戦等)」「利用時間」「年代」「性別」等条件が均等になるよう配慮する。

例) 鳥屋野総合体育館配布総数(230部)

利用形態	配布数			総数割合
	男性	女性	計	
個人利用(体育室・トレーニングルーム・プール・武道館)	30	30	60	26%
専用利用(体育室・武道館・プール)	30	30	60	26%
スポーツ教室(体育室・武道館・プール)	30	30	60	26%
その他(観覧者、無料施設など)	25	25	50	22%
合計	115	115	230	100%

【調査手法】

アンケート用紙の配布、回収、集計

【調査項目】

- | | |
|---------------|-------------------------|
| 1 利用目的について | 6 接客対応、利用環境について(満足度5段階) |
| 2 利用形態について | 7 イベント事業について |
| 3 利用頻度について | 8 施設の管理運営について |
| 4 開館時間について | 9 来館者の属性について |
| 5 年末年始の開館について | |

スポーツ施設お客様アンケート

施設ご利用の皆様には、平素から亀田総合体育館をご利用いただき、ありがとうございます。当施設の指定管理者である新潟市開発公社グループでは、お客様のご意見・ご要望を伺い、業務のモニタリング及び自己評価を行うため、毎年アンケート調査をさせていただいております。皆様のご意見・ご要望を施設の管理運営に可能な限り反映し、より良いサービスの提供ができるよう努力いたしますので、ご協力をお願いいたします。

ご回答いただいた内容は統計処理し、個々の調査内容については秘密を厳守いたします。また、個人情報属性調査の目的以外に使用いたしません。

施設長 広川 俊司

ご回答に際して

- ・設問は選択式になっています。該当する選択肢の□に✓ をお願いします。
- ・設問には、ご自身のお考えやご意見をご回答ください。
- ・設問に疑問な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお尋ねください。

平成25年12月 新潟市開発公社グループ

Q1 来館の主な目的をお聞かせください。(1つ)

- 健康づくり 体力向上 競技力向上
痩せる 仲間づくり その他

Q2 利用の主な形態をお聞かせください。(1つ)

- 団体(専用)利用 個人利用 スポーツ教室 その他(観戦等)

Q3 現在どのくらいの頻度で利用していますか。(1つ)

- ほぼ毎日 週2日以上 週1回程度
2週間に1回程度 月1回程度

Q4 月～土曜日で開館時間の延長を希望しますか。(1つ)

- 現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 希望しない

Q5 日曜日・祝日で開館時間の延長を希望しますか。(1つ)

- 現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 希望しない

Q6 今年度は年末の12/29、30を臨時開館します。来年度以降も開館を希望しますか。(1つ)

- 希望する 希望しない

Q7 以下の項目に対して5段階での評価をご記入ください。

例

 ←————→

5	4	3	2	1
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
満足		ふ つ う		不 満

施設スタッフの対応は親切である

接客対応について

	5	4	3	2	1
施設スタッフの対応は親切である	<input type="checkbox"/>				
施設スタッフの対応は手際が良い	<input type="checkbox"/>				
施設スタッフの説明は分かりやすい	<input type="checkbox"/>				
施設スタッフの知識は十分である	<input type="checkbox"/>				

利用環境について

	5	4	3	2	1
安全な環境で安心して利用できる	<input type="checkbox"/>				
清掃・整備が行き届き、清潔である	<input type="checkbox"/>				
用具・器具の種類と数が整っている	<input type="checkbox"/>				
情報発信・案内掲示等が充実している	<input type="checkbox"/>				

Q8 H25年度に(公財)新潟市開発公社主催で実施したイベント（実施予定含む）の中で知っているものを教えてください。

リレーフルマラソンin白根（6/15） 知っている 知らない

リレーフルマラソンin新潟市陸上競技場（9/21） 知っている 知らない

コスポダンスフェスティバル（12/14） 知っている 知らない

国土舘大学男子新体操部演技発表会（3/22） 知っている 知らない

Q9 現在この施設は公益法人である(公財)新潟市開発公社が管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。（1つ）

今の管理・運営が良い

新潟市開発公社による管理運営で良いが、サービスの改善をすべきである

民間企業による管理・運営を行うべきである

Q10 この1年間（平成25年4月以降）、管理運営に関して何か変化を感じますか。

良くなった

変わらない

悪くなった

それはどのような点ですか。

Q11 あなたはこの施設にどのような施設運営を望みますか。（1つ）

今より高い料金でも、質の高いサービスを受けたい

サービスの質よりも、安い料金で気軽に利用したい

ボランティア等自分たちで運営に参加していきたい

Q12 その他施設に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

Q13 最後に以下をご記入ください。

【年齢】

20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代

50歳代 60歳代 70歳以上

【性別】

女性 男性

【職業】

会社員・公務員 主婦・主夫 自営業・自由業

パート・アルバイト 学生 その他

ご協力いただきまして、
ありがとうございました。

【回答者の特性に関連して】

今年度は配布総数 289 人から回答をいただいた。(回収率 67.2%)

属性の中では、昨年度同様利用特性上 60 代の割合が若干高かったものの、20 歳未満から 70 歳以上の各年代別回答も得ることができた。男女比においては、女性のお客様が多いことからやや女性の割合が多くなった。

回答者のうち 90%の方が週 1 回以上(週 2 回以上の方は 5 割を超えた)の利用頻度であり、公共スポーツ施設に通う市民の運動継続率の高さが伺える。また、昨年度よりも高い頻度でご利用いただいております。市民の意識の向上もあるが、施設の利用のしやすさも向上していると考えられる。

【時間延長に関する設問から】

来館者のみを対象とした本アンケートにおいて、平日・日曜祝日とも約 2 割の方が時間延長を希望している。昨年と同様に延長希望は 2 割であった。来館している方にとっては、現行の開館時間で生活のリズムができており、延長の必要を感じないのかもしれない。しかしながら、将来利用者となり得る潜在利用者の希望が加算されれば今後も引き続き時間延長を検討していく必要がある。

【満足度 5 段階調査】

1.接客対応

各設問に対して「満足」「やや満足」と答えた方をあわせると約 7 割となり、昨年度よりも「やや満足」以上が 1 割減少した。「ふつう」の回答が 1 割増加。今まで以上の親切丁寧な接客とわかりやすい案内ができるよう研修を重ねる。

2.利用環境

「安全・安心」、「清掃・整備」、「情報発信・案内掲示等」について「やや満足」以上と答えた方が 7 割以上を占めたのに対し、「用具・器具」、の項目が 6 割近くであった。今後、ニーズに合った用具等の拡充計画の充実を要する。

3.プログラムサービス

国土舘大学演技発表会は、定着しつつあり認知度も高い。その一方で、リレーフルマラソンは、低い認知度である。ダンスフェスティバルは、ほとんどの方が知らなかった。広報に力を入れることはもちろん、ただ走るだけ、ただ踊るだけではなく、家族で 1 日、半日楽しめるような魅力あるイベントとして開催し、定着していくようさらなる工夫が必要であると感じる。

【管理・運営に関すること】

お客様のうち 8 割以上の方は公共スポーツ施設の管理運営に対して、「高いサービスよりも低い料金での利用」を重要視していることが分かる。これは、毎年調査で変わらずお客様が求めていることである。しかしながら、8 割近くの方から「管理者は今の管理者が適当」と判断していただいている。お客様との信頼関係がより一層強く築かれてきていると感じられる。ただ、2 割近い方が「サービスの改善を要する」と考えていることを忘れず、今後も継続してサービスの向上を図っていかねばならない。

また、「指定管理者導入後、管理運営に何か変化を感じたか？」に対する回答も、「良くなった」が全体の 15%という数値であった。昨年度の 19%からポイントダウンした。昨年度には無かった「悪くなった」が 1%あり、今まで以上にお客様目線でもより一層のサービスの向上を目指す。

【屋外施設について】

屋外施設では、15 人(15 団体)から回答を得られた。

満足度は、ほとんどの項目で 80%以上となったが、「安全・安心」だけが 73%であった。

【全体を通して】

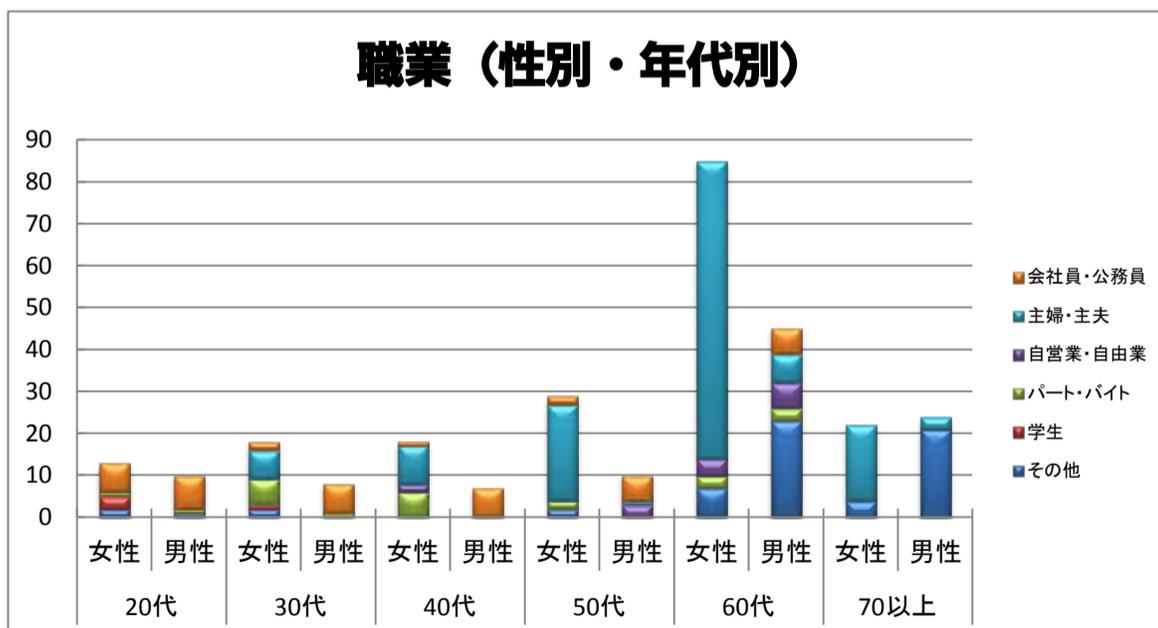
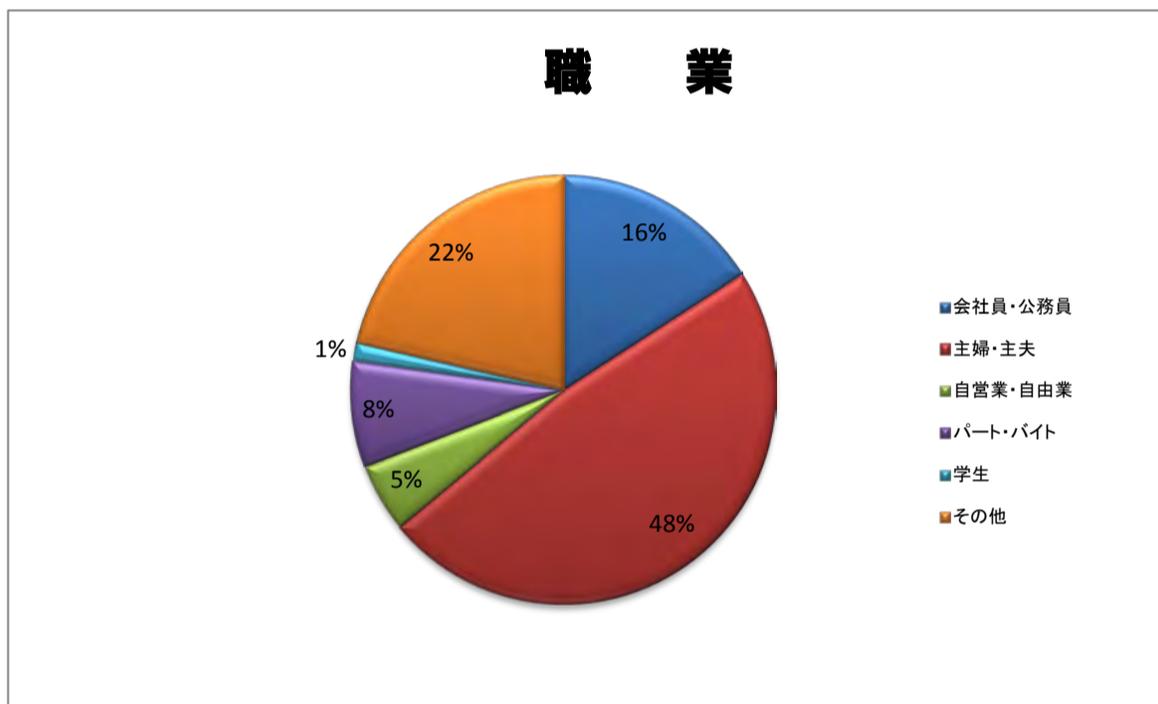
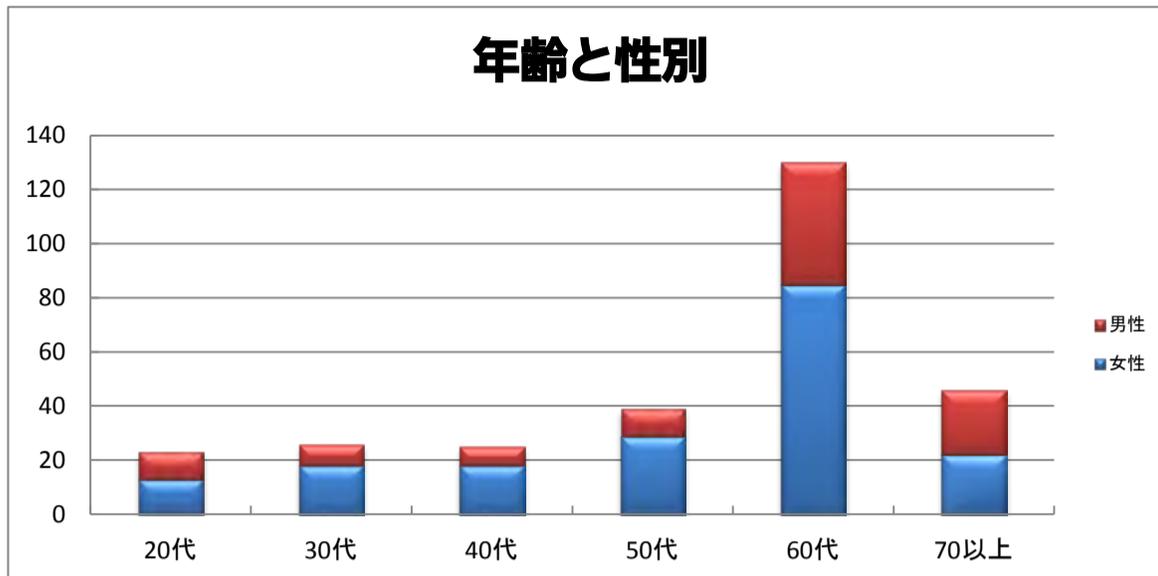
指定管理者となって 5 年目となり、お客様のニーズを把握し、応えられるようになってきた。また、お客様の声に反応するスピードも速くなったため、より強くお客様との信頼関係も結べるようになったと感じる。今後も今までの良いところを吸収・継続して、さらに創意工夫をし、お客様により良いサービスを提供できるよう努力していく。

また、区内でも各施設の評価の差がなくなるようサービスの平準化を目指し、全ての市民が全ての施設で安全・安心に利用できる環境を整えていき、新潟市スポーツ振興計画の実現に寄与したい。

亀田総合体育館
後藤 孝之

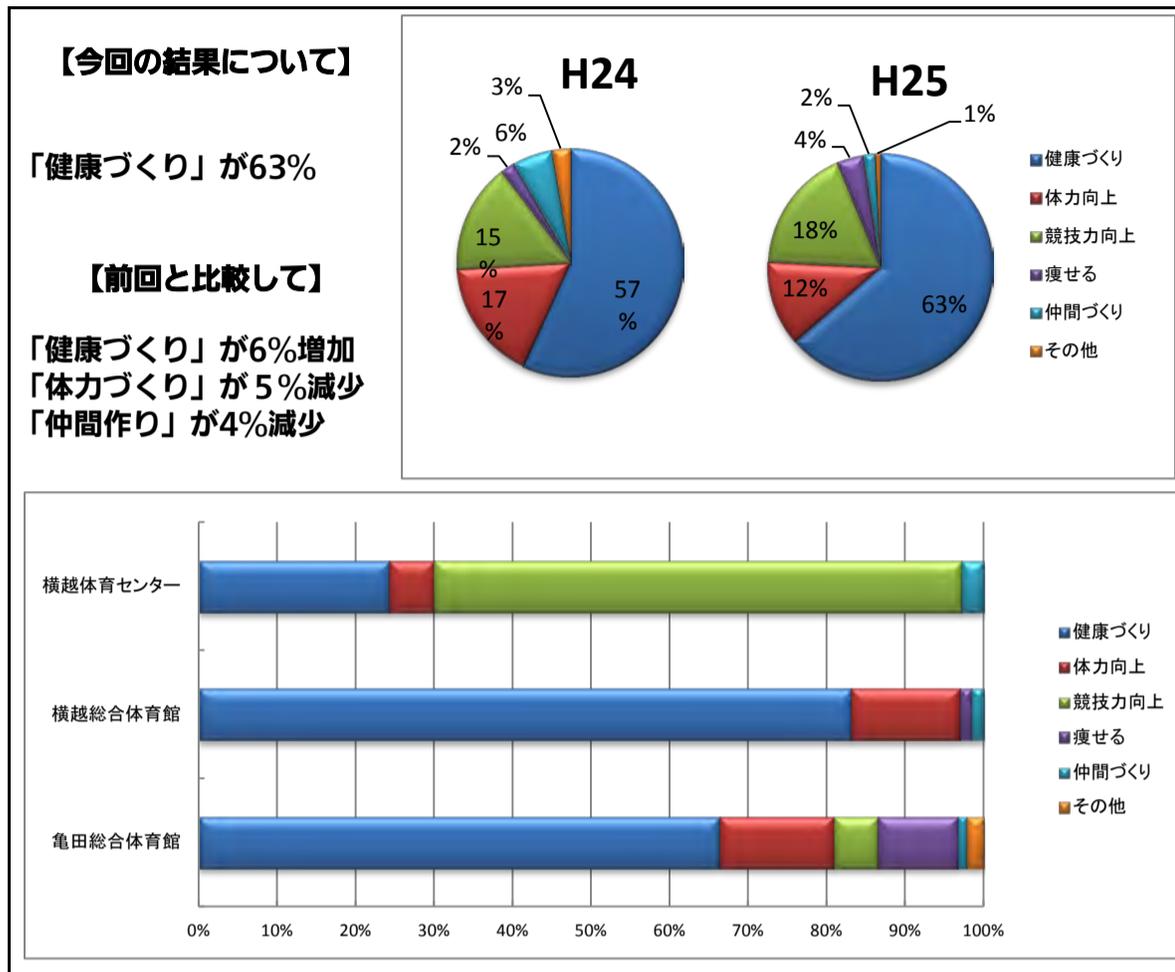
1. 対象者の特性（年齢・性別・職業）

【n=289】



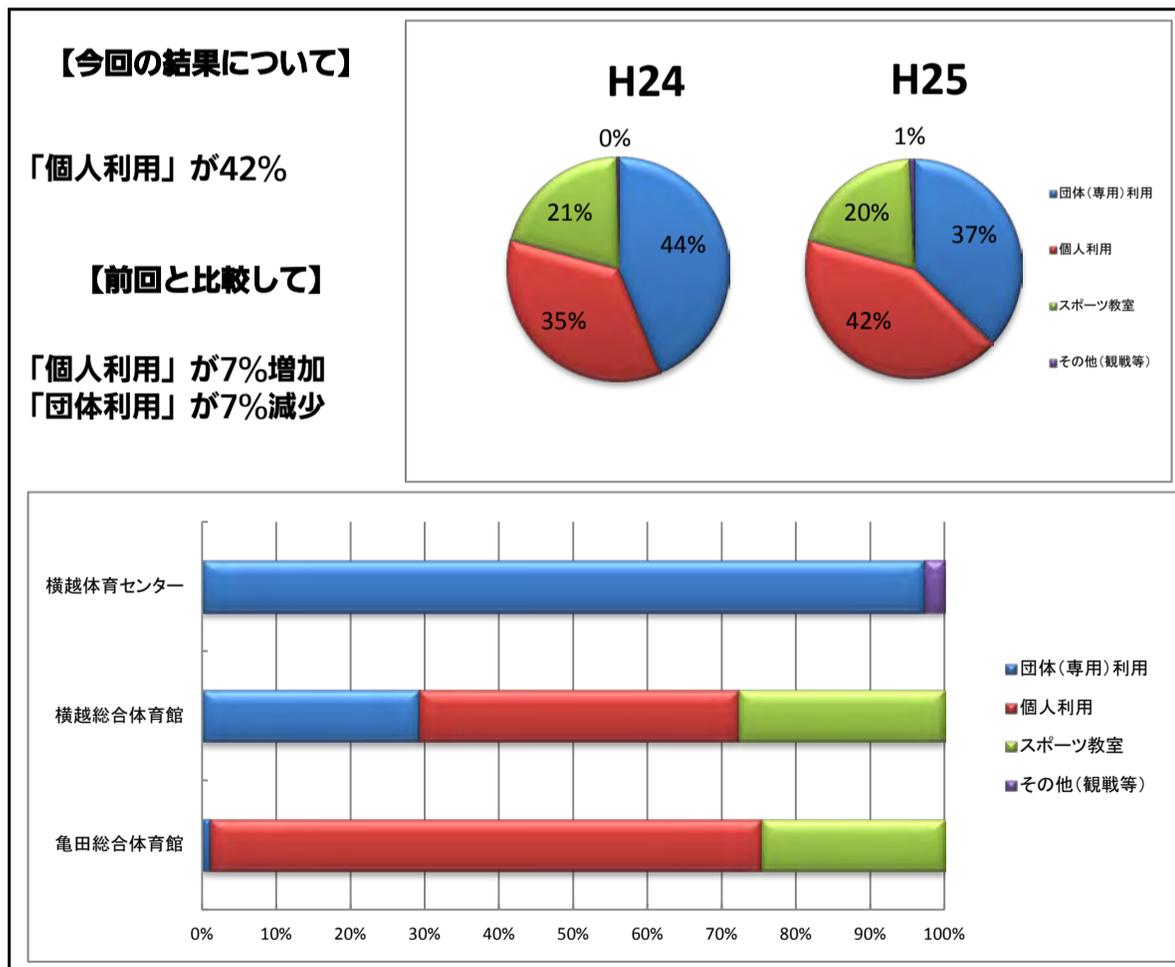
2. Q1 来館の主な目的をお聞かせください。

【n=289】



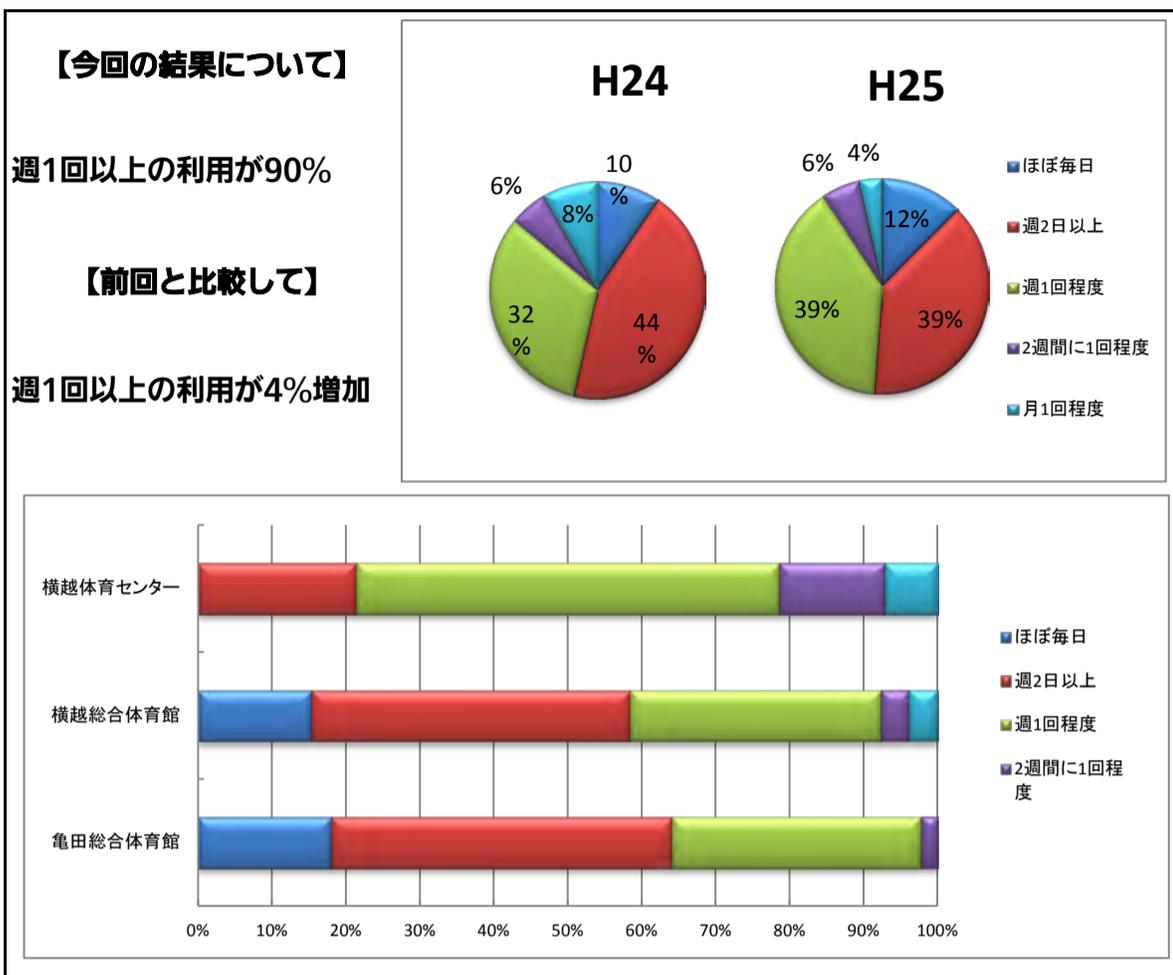
3. Q2 利用の主な形態をお聞かせください。

【n=289】



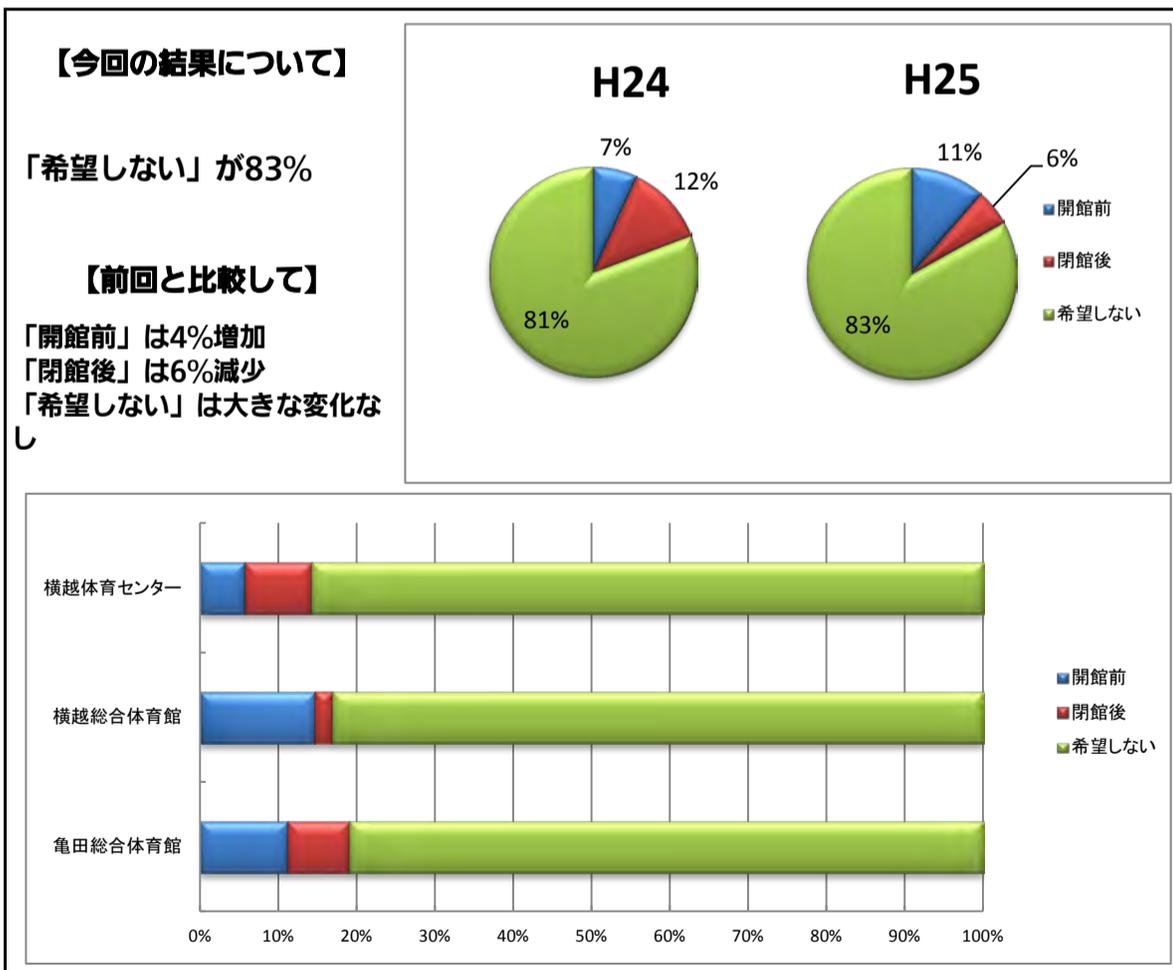
4. Q3 現在どのくらいの頻度で利用していますか。

【n=289】



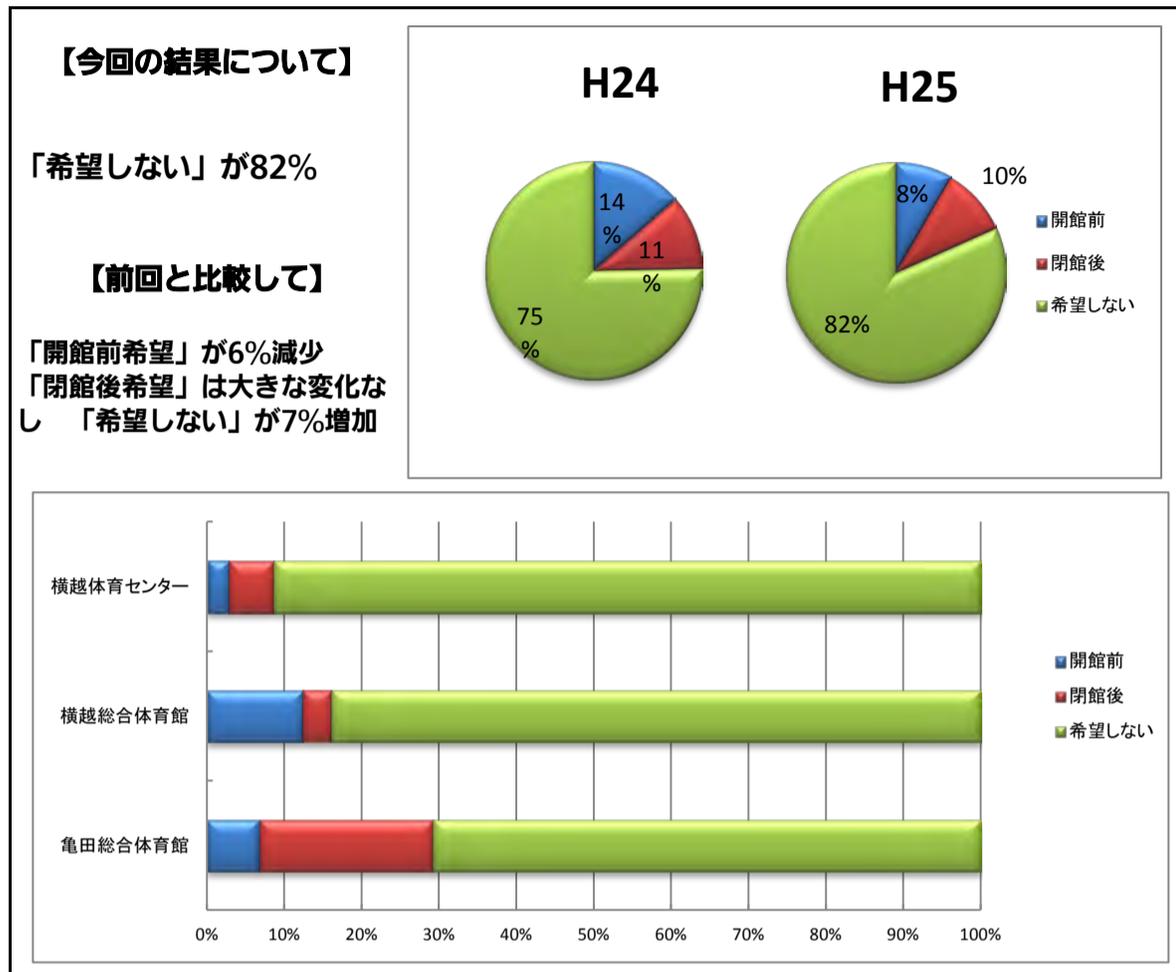
5. Q4 月～土曜日で開館時間の延長を希望しますか。

【n=289】



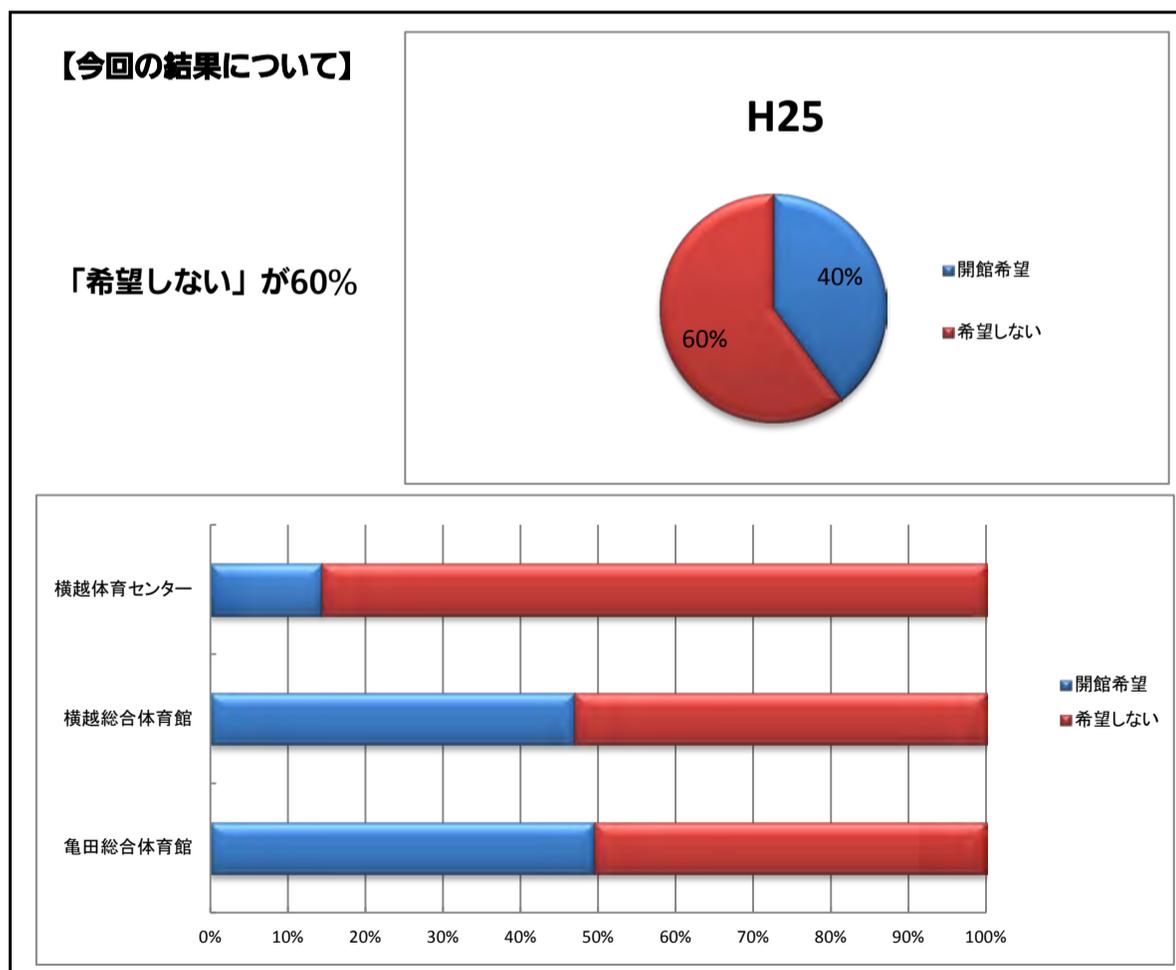
6. Q5 日曜日・祝日で開館時間の延長を希望しますか。

【n=289】



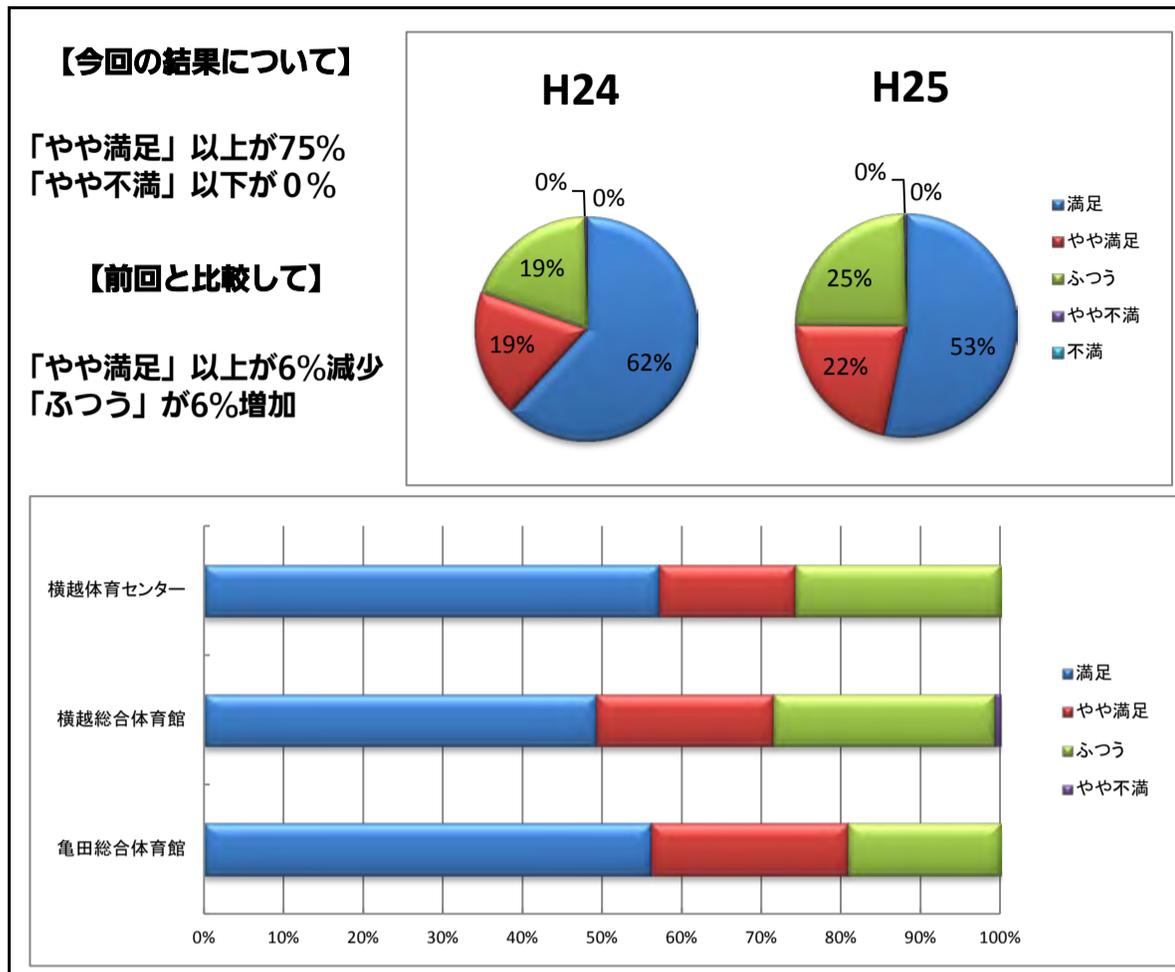
7. Q6 今年度は年末の12/29、30を臨時開館します。来年度以降も開館を希望しますか。
 (新設問)

【n=289】



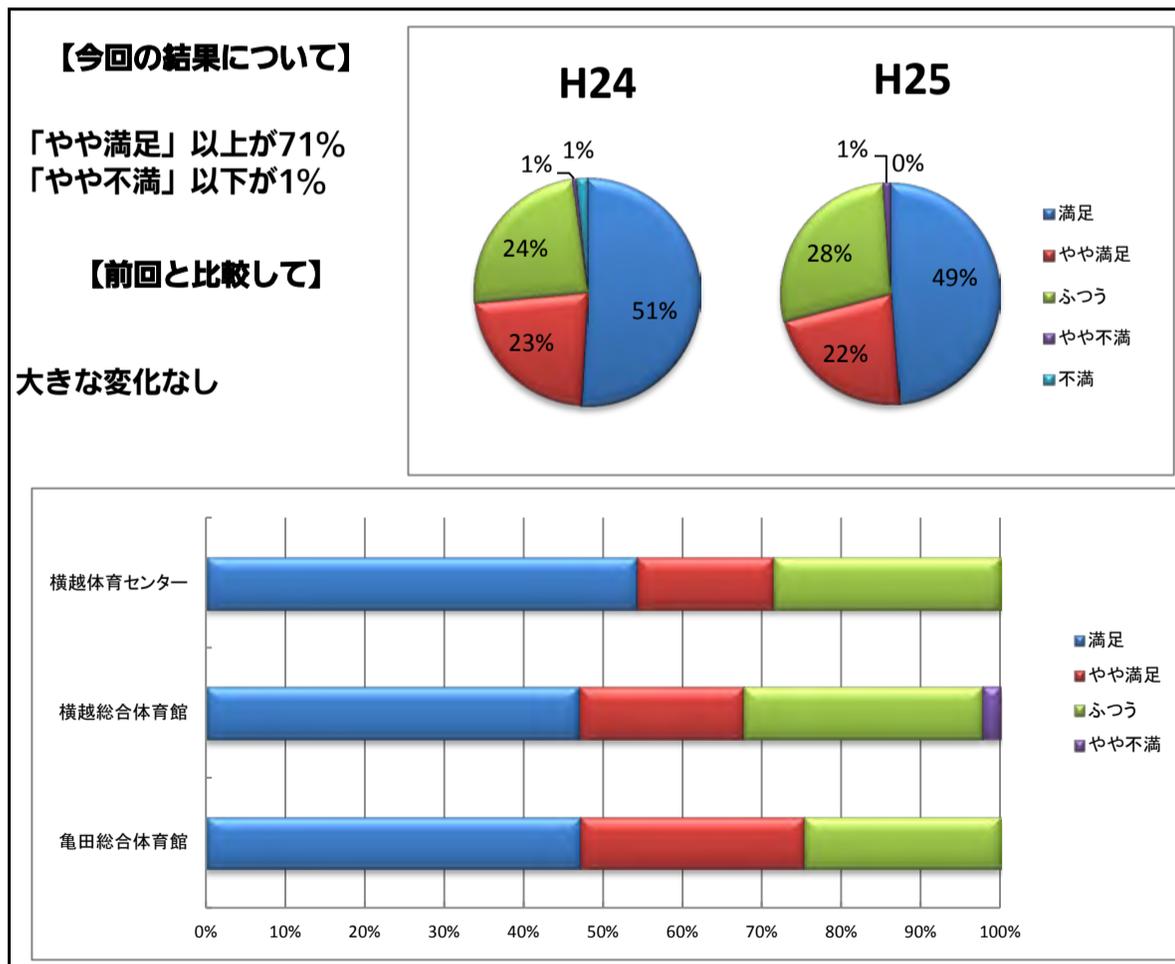
8. Q7-1 施設スタッフの対応は親切である。

【n=289】



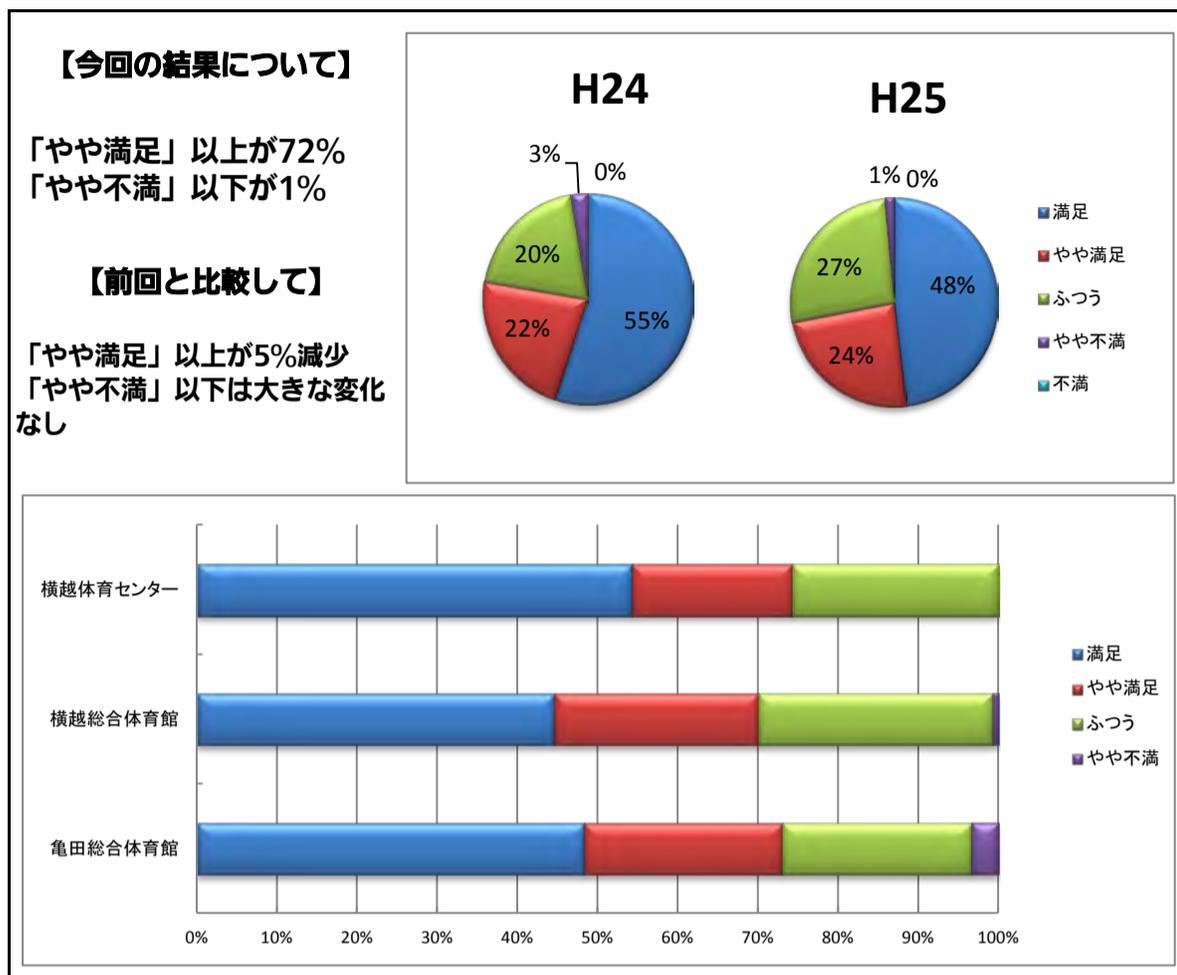
9. Q7-2 施設スタッフの対応は手際が良い。

【n=289】



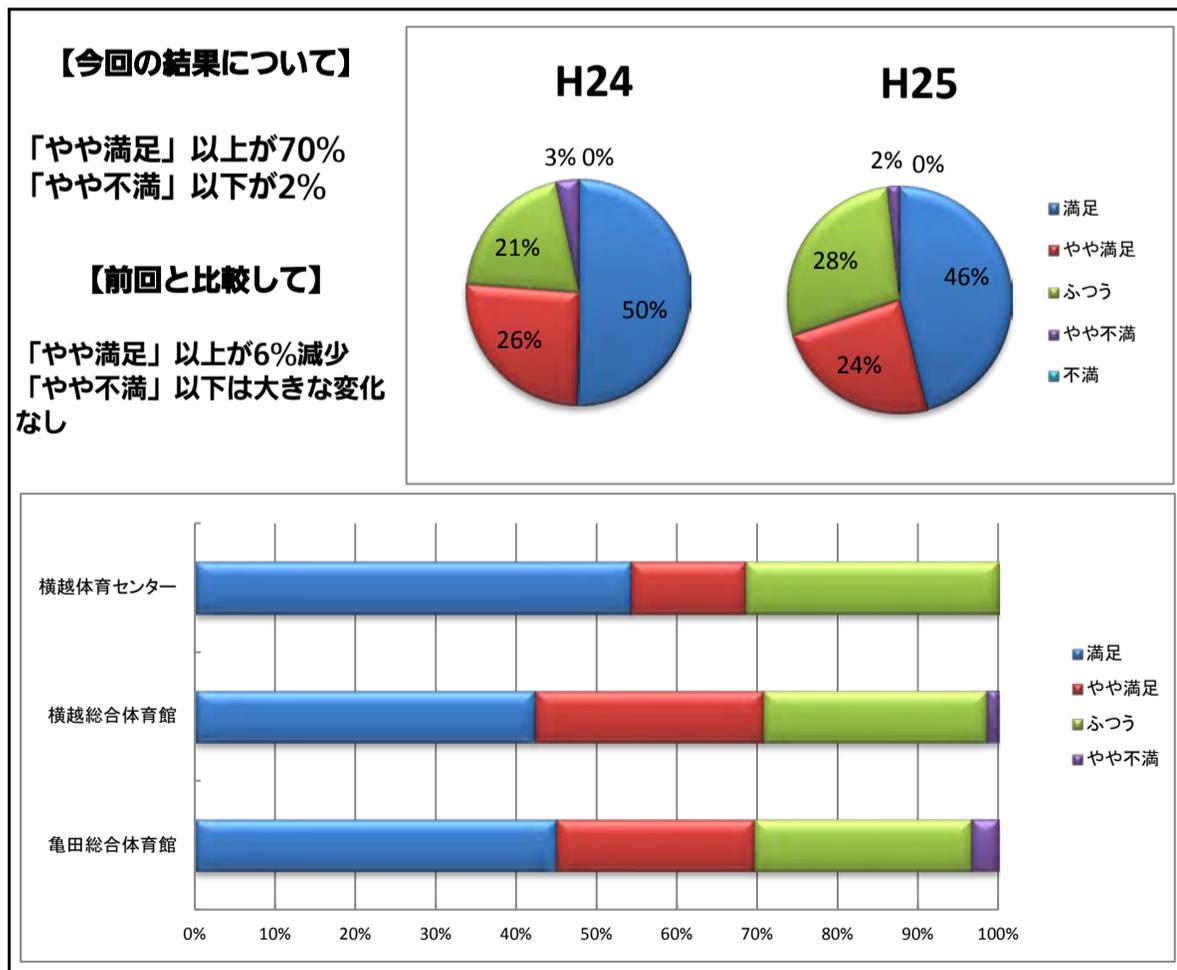
10. Q7-3 施設スタッフの説明は分かりやすい。

【n=289】



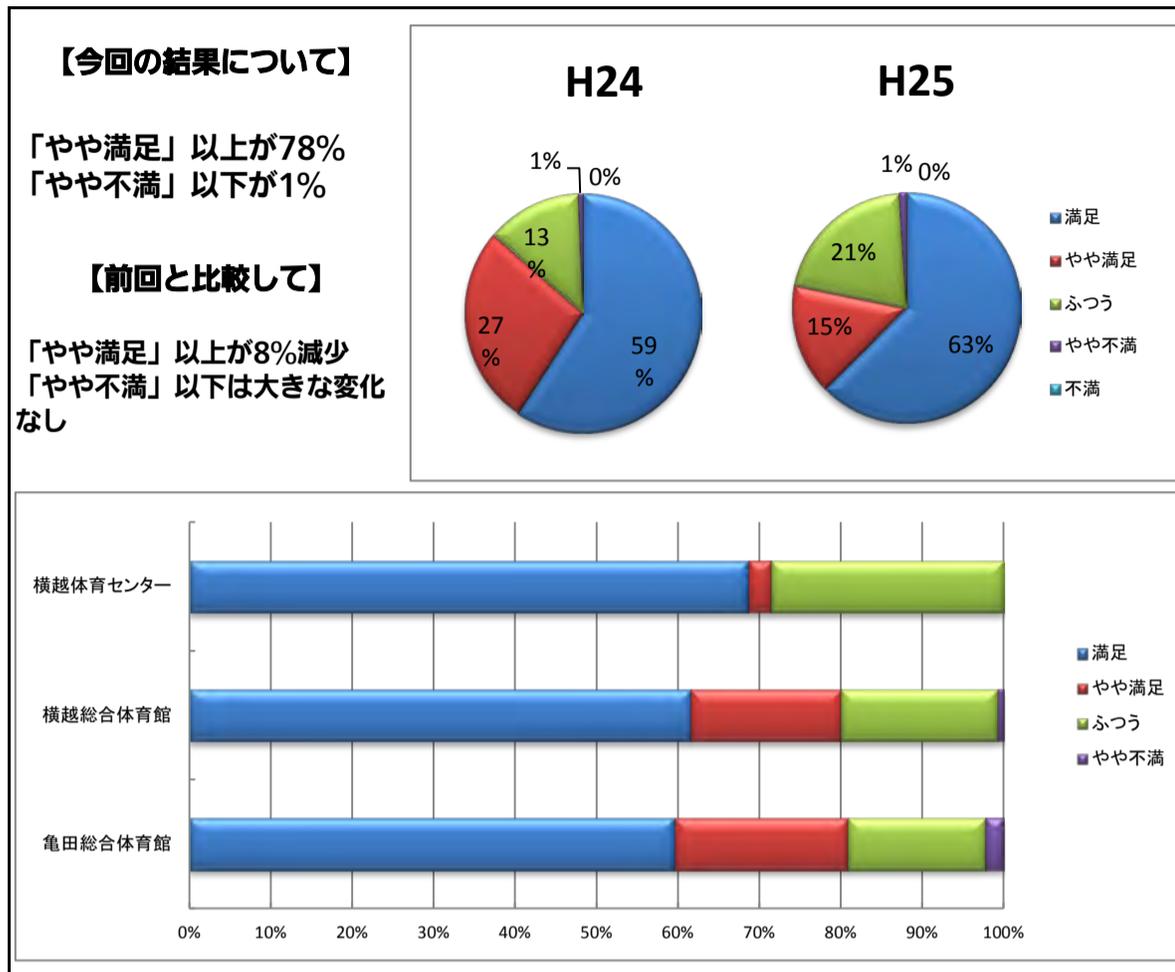
11. Q7-4 施設スタッフの知識は十分である。

【n=289】



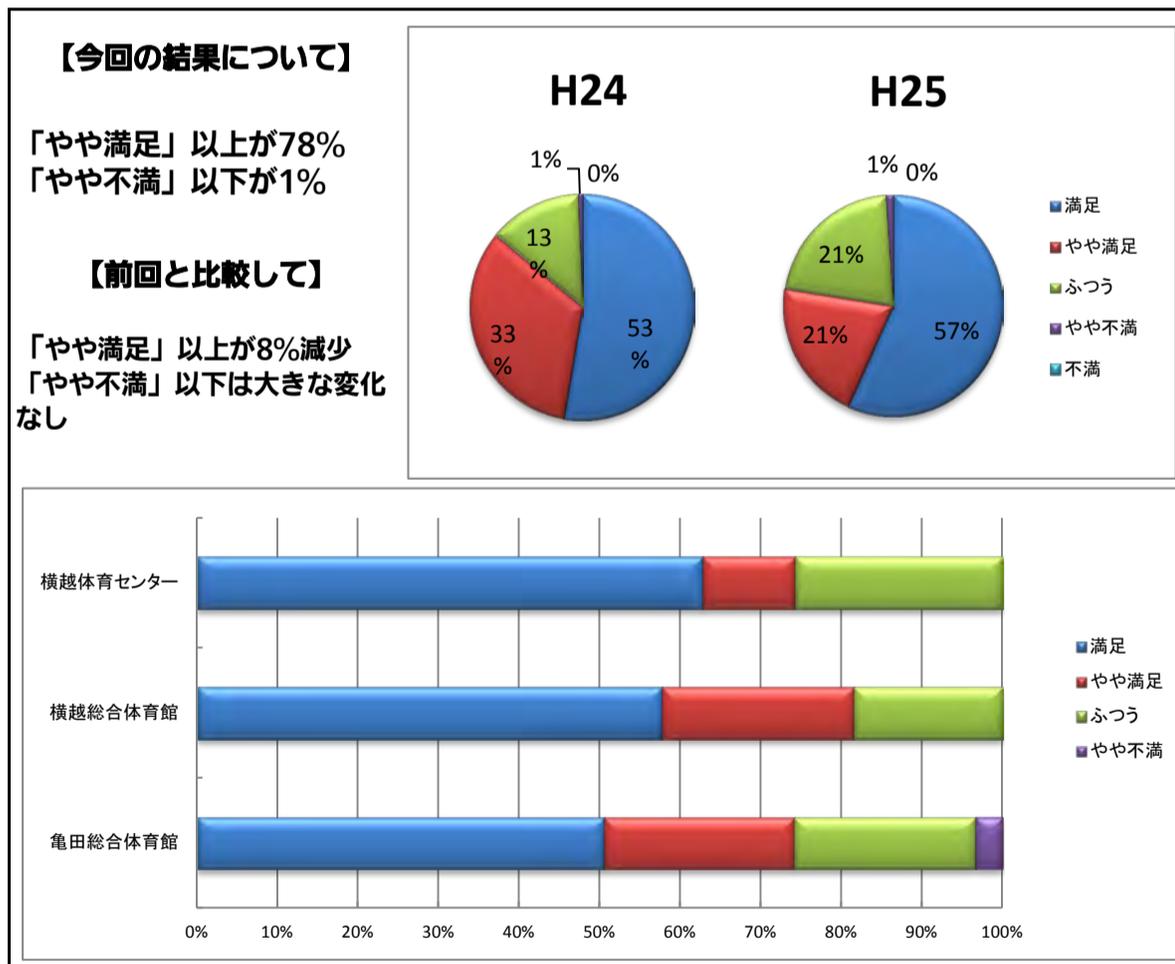
1 2. Q7-5 安全な環境で安心して利用できる。

【n=289】



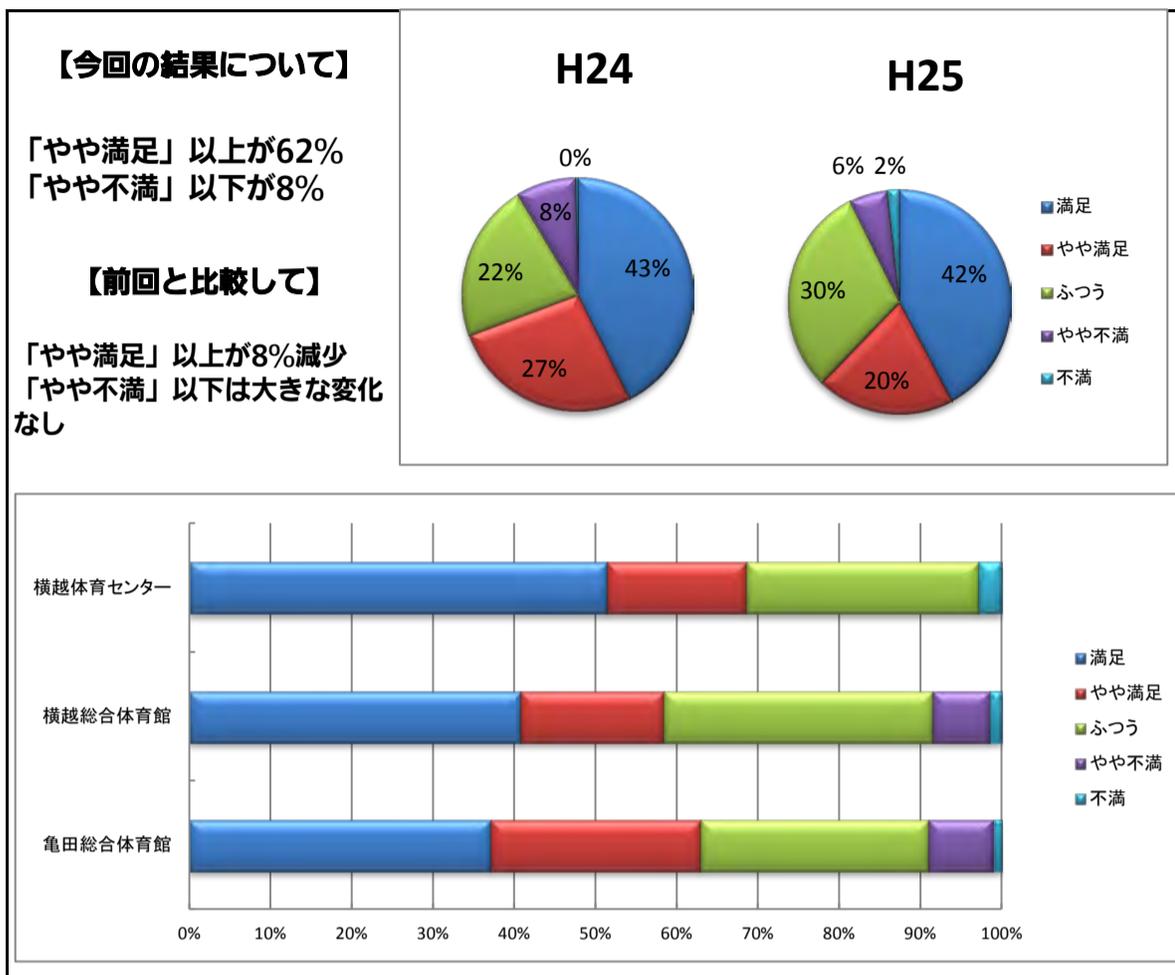
1 3. Q7-6 清掃・整備が行き届き、清潔である。

【n=289】



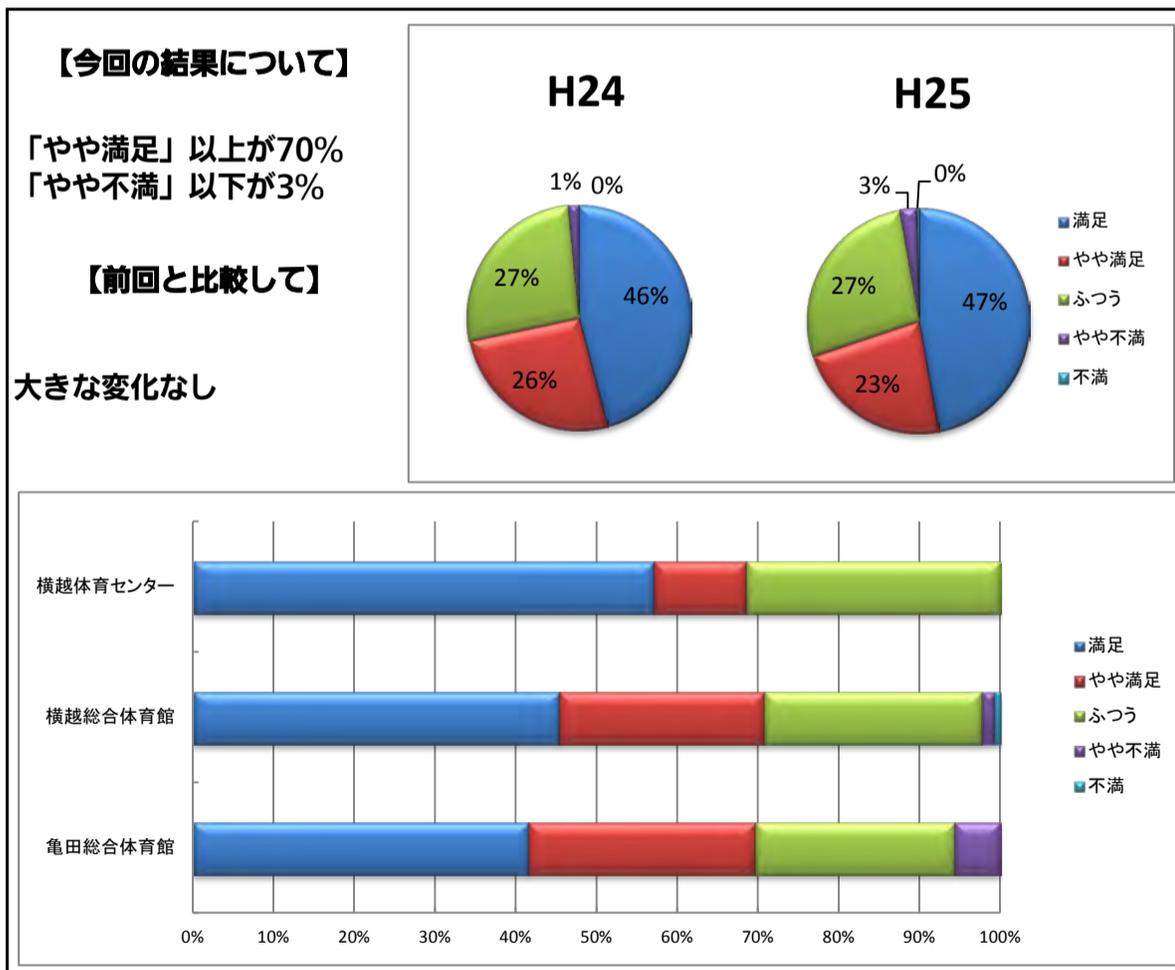
14. Q7-7 用具・器具の種類と数が整っている。

【n=289】



15. Q7-8 情報発信・案内掲示等が充実している。

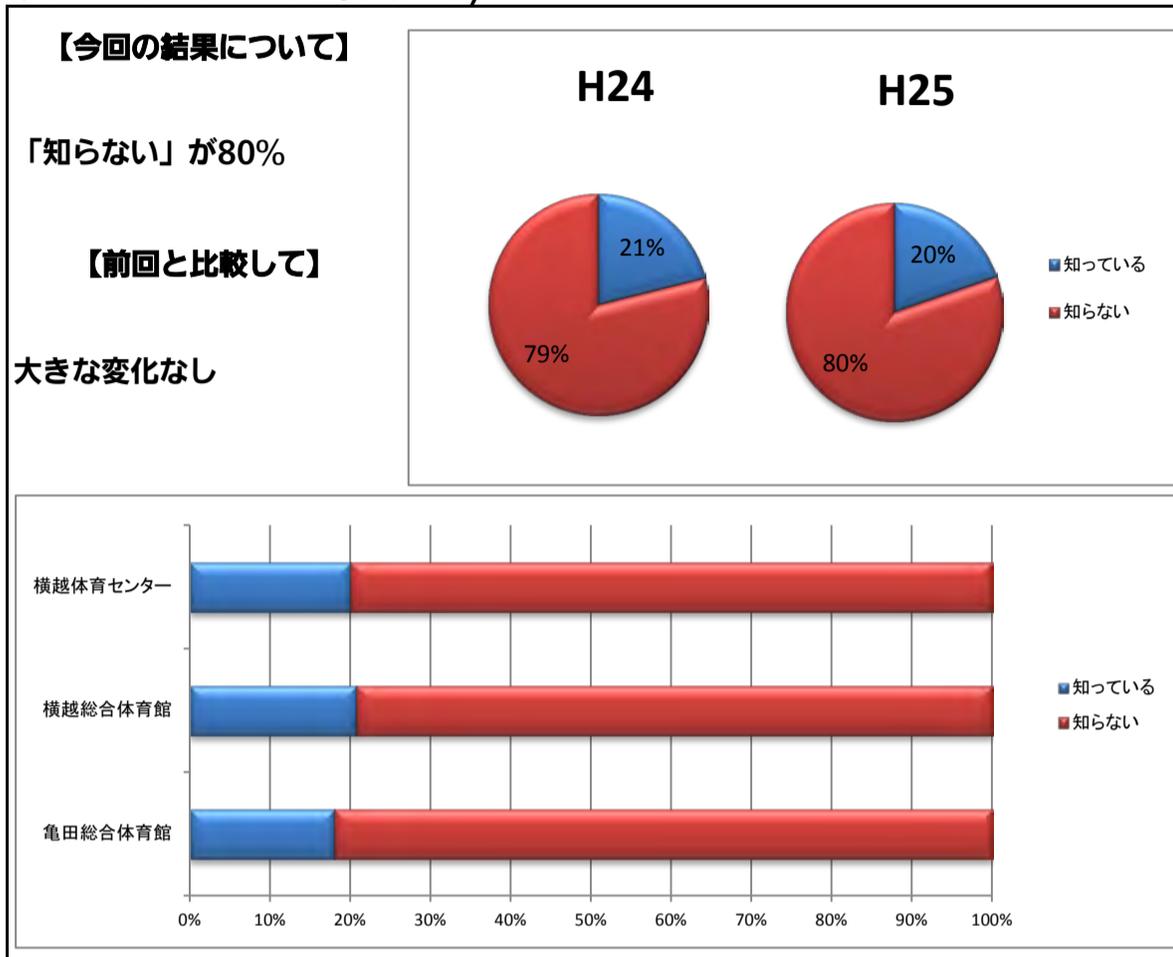
【n=289】



16. Q8 H25年度に(公財)新潟市開発公社主催で実施したイベント
(実施予定含む)の中で知っているものを教えてください。

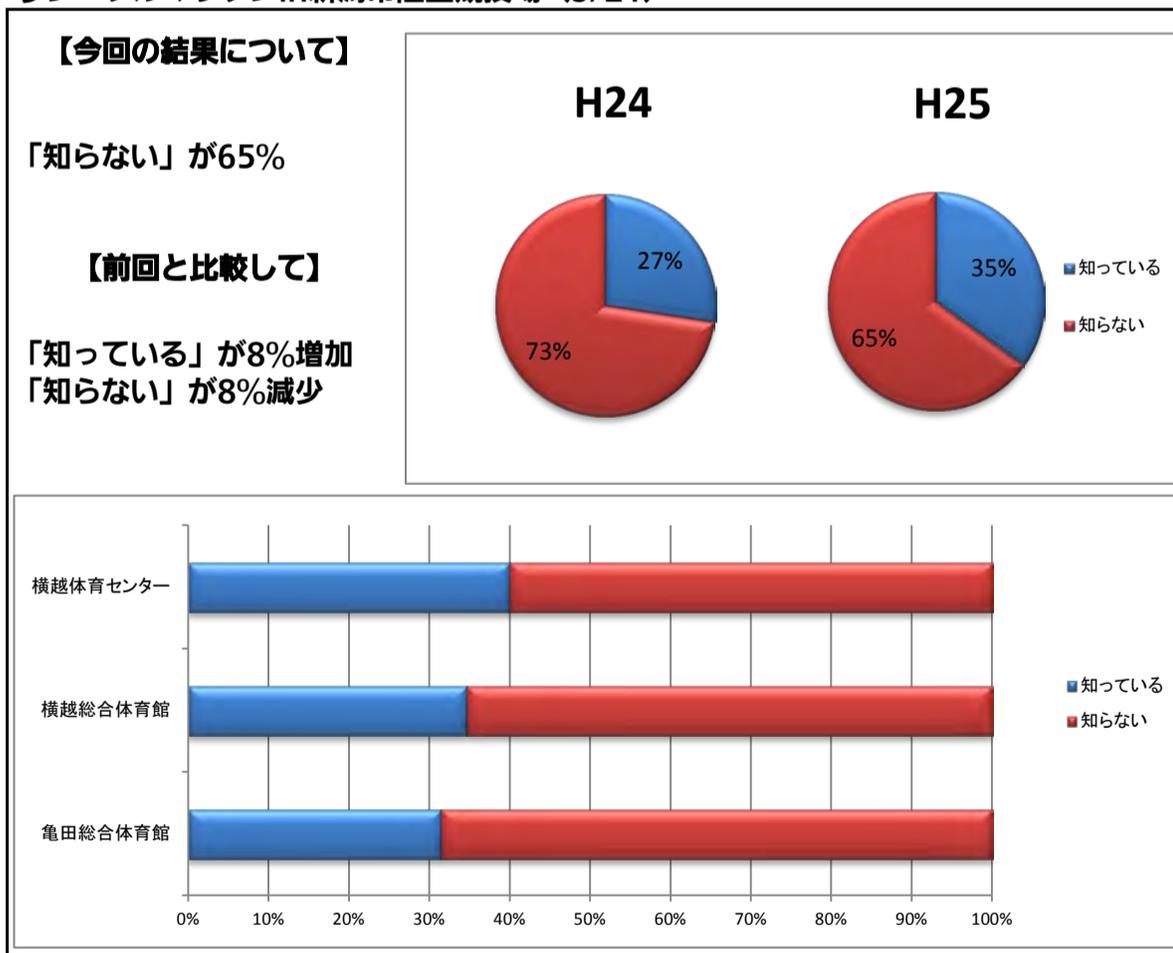
リレーフルマラソンin白根 (6/15)

【n=289】



リレーフルマラソンin新潟市陸上競技場 (9/21)

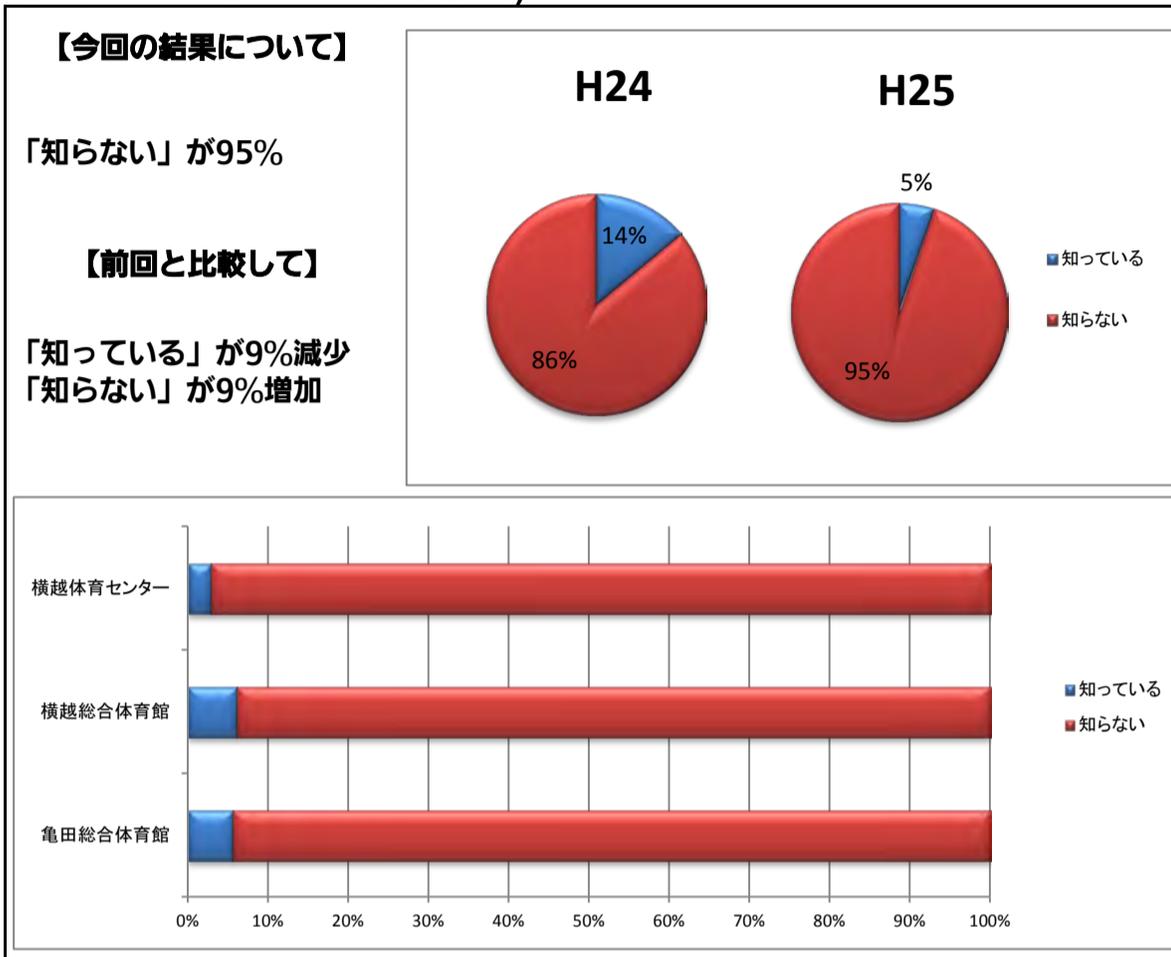
【n=289】



16. Q8 H25年度に(公財)新潟市開発公社主催で実施したイベント
(実施予定含む)の中で知っているものを教えてください。

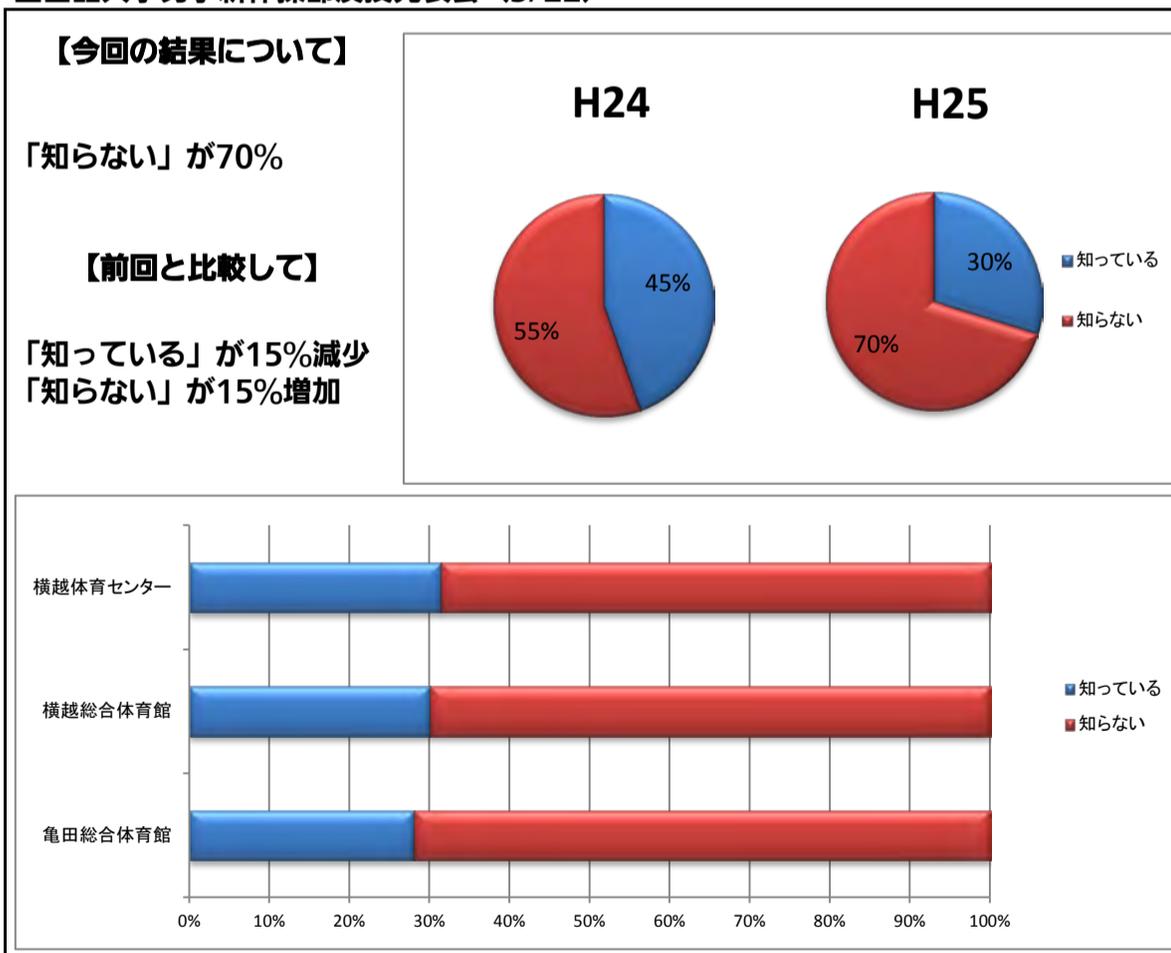
コスポダンスフェスティバル (12/14)

【n=289】

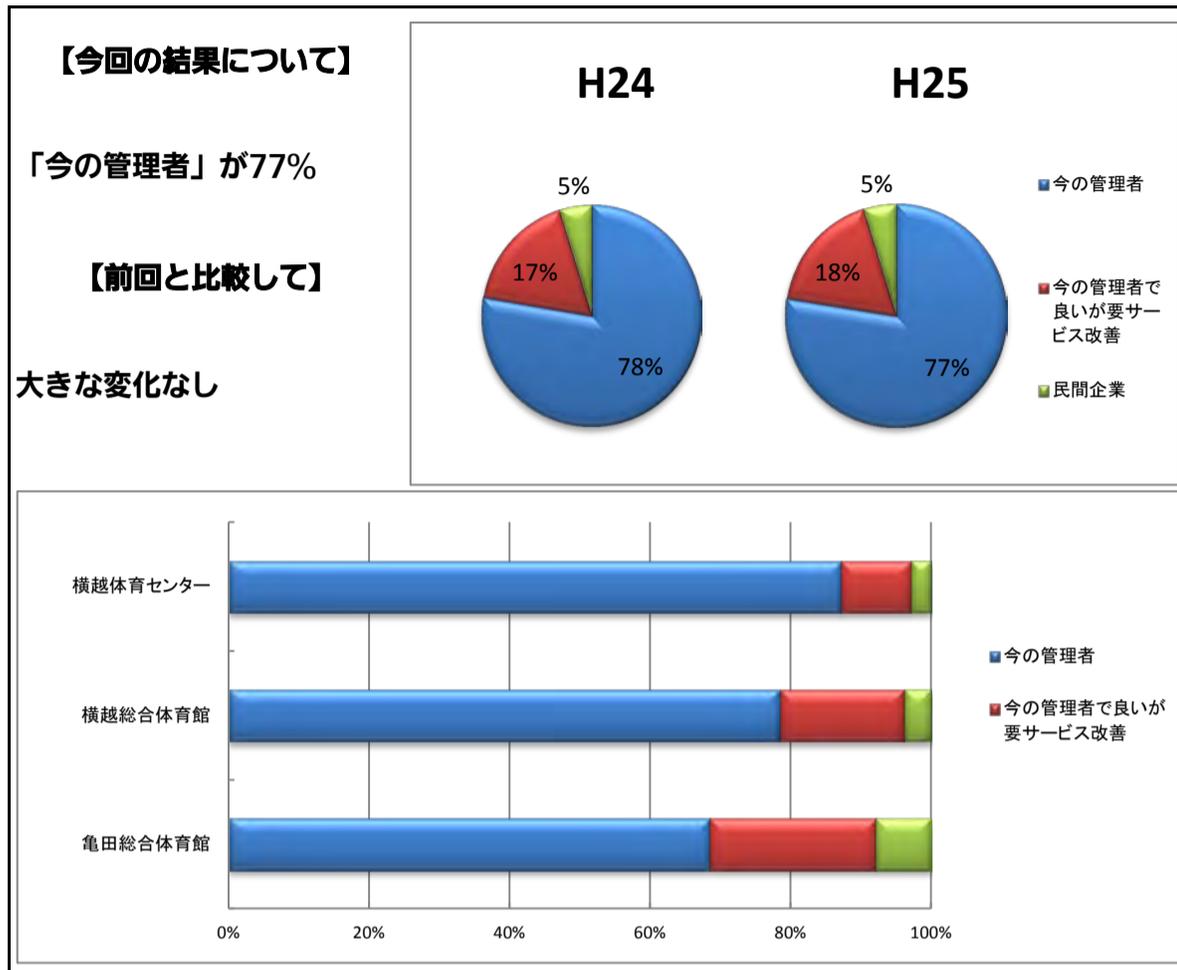


国土館大学男子新体操部演技発表会 (3/22)

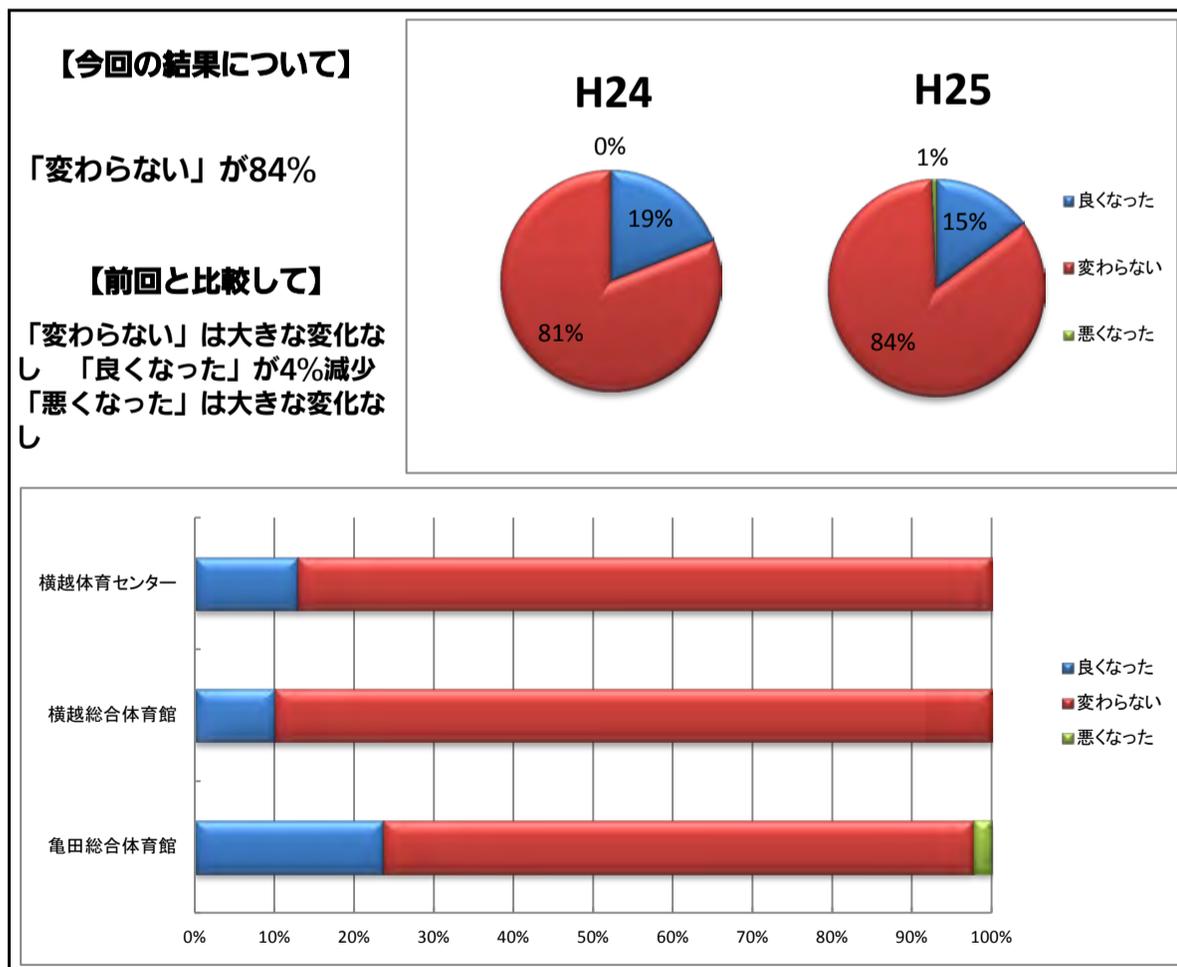
【n=289】



17. Q9 現在この施設は公益法人である(公財)新潟市開発公社が管理・運営を行っております。
総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。 【n=289】

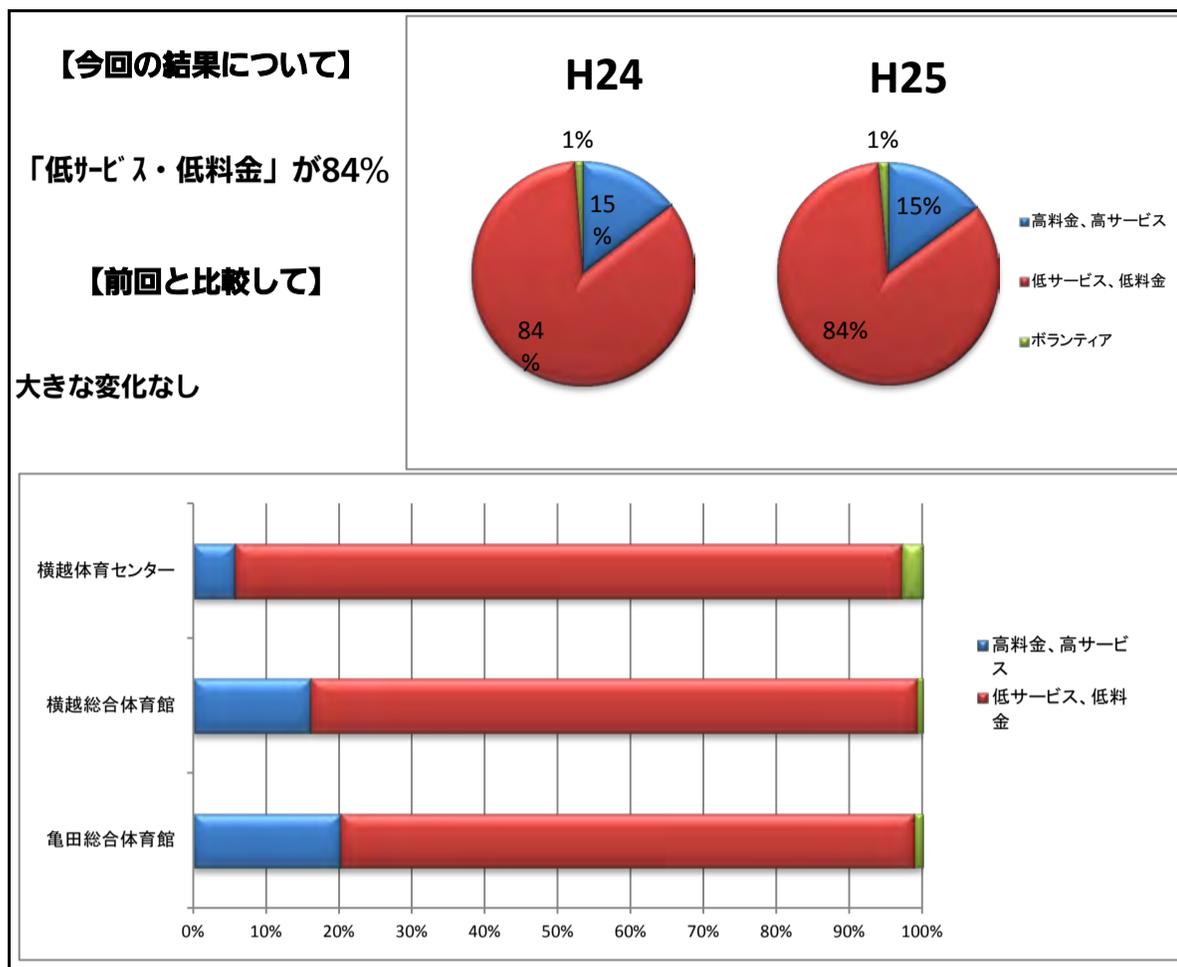


18. Q10 管理運営に何か変化を感じましたか。 【n=289】



19. Q11 あなたはこの施設にどのような施設運営を望みますか。

【n=289】



〈良くなった〉

- トレーニングルームに色々なマシンが揃ってきて良いです。
- スタッフが親切で大変良い。
- ロッカールームが綺麗になった。
- トレーニング中でも気軽に声をかけ、やり方を教えてくれること
- ピラティスや体幹の体験の教室が何回かあって、参考になりました
- 年末の開館
- 知識のあるスタッフが気軽に声をかけてトレーニング方法を教えてくれる
- 施設スタッフの知識が十分でわかりやすい。
- スタッフの対応がよくなった。
- プールの浮遊ゴミがなくなりよくなった。
- 事故への安全管理
- 各箇所における注意喚起が充実したこと。
- スタッフ一人一人の役割がはっきりしているようで、無駄がなくなったようだ。前は二～三人で私語等がよく聞かれた。

〈変わらない〉

- △ 他の施設(体育館等)を使用していないので比べようがない

〈悪くなった〉

- × トレーニングルームでただ立っているスタッフがいる

〈良くなった〉

- 職員が常時、何人かいるようになった。
- 今年、入会したので…今のところは良いと思う。
- 対応が良くなった。
- いろいろ要望を聞いてくれる(用具の使用方法・効果等)

〈変わらない〉

- △ 管理・運営があまりにも事務的。
- △ イベントを知らない人が沢山いる。もっとアピールを上手に
- △ ウォーキングしている時、寒い(手が冷たくなる)
- △ 最近、ステアマスターが1台減ったのは何故？
- △ 横越小学校の児童がうるさい。(公德心がない)
- △ セミナー開催などのアピールをもっと上手にした方が良い。
- △ 利用して半年位なのでよくわからない。

〈悪くなった〉

×

〈良くなった〉

○ 以前よりも、より対応がよくなったと思う。

〈変わらない〉

△ 以前から良好だから。

〈悪くなった〉

×

〈エリアサービス〉

【施設全般・利用時間関係】

- ・ 日曜もPM9:30までにしてほしい
- ・ 更衣室でシャワーを使ったあとの始末があまり良くないので、張り紙等あると良い。
- ・
- ・ 以前よりスタッフの方々の対応が専門的になっていて、自己トレーニングより確実に成果も実感でき、楽しくトレーニング出来るようになってきました。
- ・ 機械類やマットが破損したらすぐに復旧してもらいたい。
- ・ 2階のラジックコースが使用出来ない日が多いので改善してほしい。
- ・ 入浴施設があればよいと思う。
- ・ 屋外ラジックコースの路面の改修及び照明の設置
- ・ 常に利用される方が多くて良いのですが、その方々のマシネリ化や私物的な利用の仕方には、なって欲しくない。
- ・ トイレの手洗いの水が冬場にお湯になっていて、すごく良いと思う。
- ・ マシンを増やしてほしい。(下半身を回す)
- ・ 職員にもっと元気があった方がよい。(アイサツ)
- ・ 安い料金を賛成だが、サービスの質は落とさないでほしい。トレーニング中、気付いた点に声をかけてアドバイスが欲しい。
- ・ トレーニングルームでの機器等の指導をもっとしてほしい。(間違った使い方をしているということを知る)
- ・ 秋・冬、天気の良い日の午後、光が射し込み、泳ぎにくい。

【料金関係】

- ・ 健康づくりのために市民が積極的に利用している施設ですので、民間企業への運営の変更や利用料金の値上げはしないでほしい。

【謝辞・その他】

・

〈プログラムサービス〉

- ・ 教室は外部の先生より公社スタッフの方が良いと思う
- ・ 教室やイベントは顔なじみのスタッフの方が良いと思います。
- ・ スポーツ教室を欠席した場合、他の日時でもよいから振替が出来ると良い。(教室自体を増やすことになるかも知れないが、、、)

〈エリアサービス〉

【施設全般・利用時間関係】

- ・ 改修工事は予算消化のためだったのが？変化がない。
- ・ 鉄アレイが欲しい。
- ・ 現状に不満はないが、開館時間は早くして欲しい。
- ・ 用具・器具の新設・増設(ズテップ・ラジニングマシン)
- ・ 利用後、シャワーが使えるのでありがたい。
- ・ ラジニングマシニングが欲しい。
- ・ ロッカーの使用料を無料にして欲しい。
- ・ 冬の朝、入り口のドアをもっと早く開けて欲しい。
- ・ 冬場、外で開館を待つのはキツイ！！
- ・ 利用者同士でもトイレ室での会話は慎んで欲しい。
- ・ 施設を利用しない小学生の出入りを禁止して欲しい。
- ・ 情報発信などもっと目に付く所に掲示して欲しい。
- ・ 用具の点検・補修・整備をお願いしたい。
- ・ スタッフの対応が大変良い。毎日ラジニングを利用したい。
- ・ 清掃が行き届いている。故障器具の整備を早くして欲しい

【料金関係】

- ・ 料金が安くて、気楽に参加できるのが良い。

【謝辞・その他】

・

〈プログラムサービス〉

- ・ スポーツ教室の時間を、もう少し早くして欲しい。

〈エリアサービス〉

【施設全般・利用時間関係】

- ・ いつもキレイに使わせてもらってます。
- ・ 体育館でもデニスのラインやネットの設備が必要
- ・ 子供にも声をかけてくれて気持ちよく利用できる
- ・ スタッフさんが親しみやすく対応も良い。
- ・ やってほしい事やあったと言われた。謝罪なし。
- ・ 利用者同士でもトレ室での会話は積んで欲しい。

【料金関係】

・

【謝辞・その他】

・

〈プログラムサービス〉

・

屋外スポーツ施設お客様アンケート お 願 い

平素から江南区屋外体育施設をご利用いただき、ありがとうございます。

江南区屋外体育施設の指定管理者である(公財)新潟市開発公社では、より良いサービスの提供を目指し、お客様にアンケート調査をさせていただくことになりました。皆さまのご協力をお願いいたします。

- ・設問は選択式になっています。該当する選択肢のをお願いします。
- ・設問には、ご自身のお考えやご意見をご回答ください

Q1 利用施設名

- かわね公園多目的グラウンド
 亀田少年野球場
 ふれあいドーム

Q2 現在どのくらいの頻度で利用していますか。(1つ)

- ほぼ毎日
 週2日以上
 週1回程度
 2週間に1回程度
 月1回程度

Q3 利用時間の延長を希望しますか。

- 現在の開館時間より早く
 現在の閉館時間より遅く
 希望しない

Q4 以下の項目に対して5段階での評価をご記入ください。

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">例</div>		5	4	3	2	1
スタッフの対応は親切である	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5 <small>す ご く 満 足</small>	4 <small>満 足</small>	3 <small>ふ つ う</small>	2 <small>不 満</small>	1 <small>す ご く 不 満</small>	

接客対応について

スタッフの対応は親切である	5	4	3	2	1
	<input type="checkbox"/>				
スタッフの対応は手際が良い	5	4	3	2	1
	<input type="checkbox"/>				
スタッフの説明は分かりやすい	5	4	3	2	1
	<input type="checkbox"/>				

利用環境について

	5	4	3	2	1
安全な環境で安心して利用できる	<input type="checkbox"/>				
	5	4	3	2	1
清掃・整備が行き届き、清潔である	<input type="checkbox"/>				
	5	4	3	2	1
用具・器具の種類と数が整っている	<input type="checkbox"/>				

Q5 現在この施設は公益法人である（公財）新潟市開発公社が管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。（1つ）

- 今の管理・運営が良い
- 新潟市開発公社による管理運営で良いが、サービスの改善をすべきである
- 民間企業による管理・運営を行うべきである

Q6 その他施設に対するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

Q7 最後に以下をご記入ください。

【年齢】

- 20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代
- 50歳代 60歳代 70歳以上

【性別】

- 女性 男性

【職業】

- 会社員・公務員 主婦・主夫 自営業・自由業
- パート・アルバイト 学生 その他

※ご回答いただいた内容は統計処理し、個人情報属性調査の目的以外には、使用いたしません。

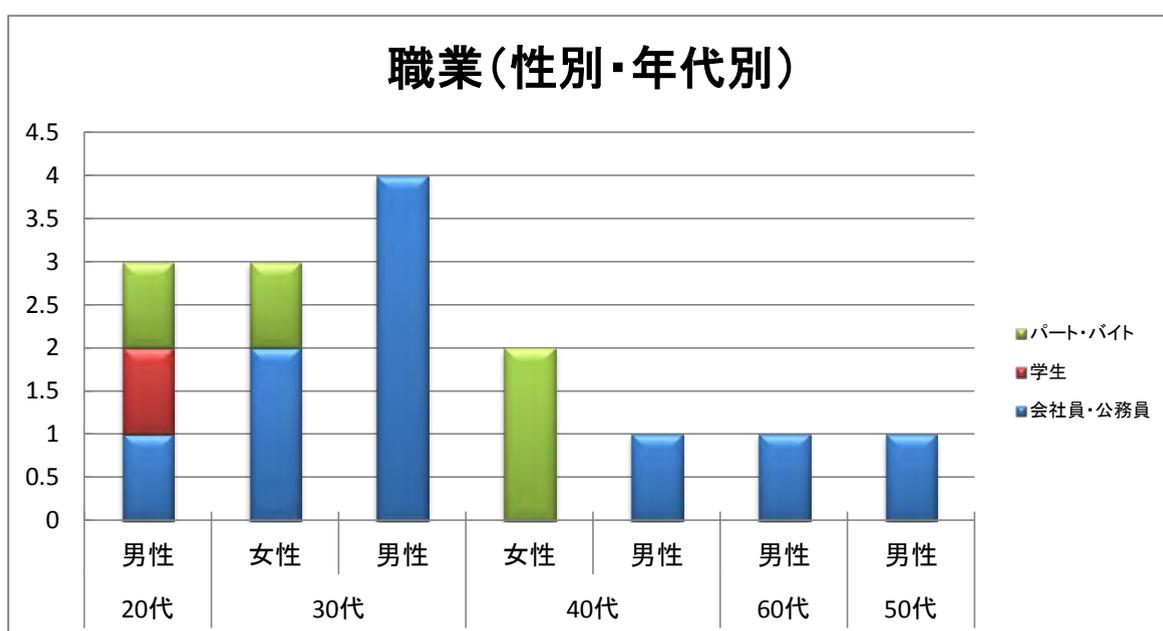
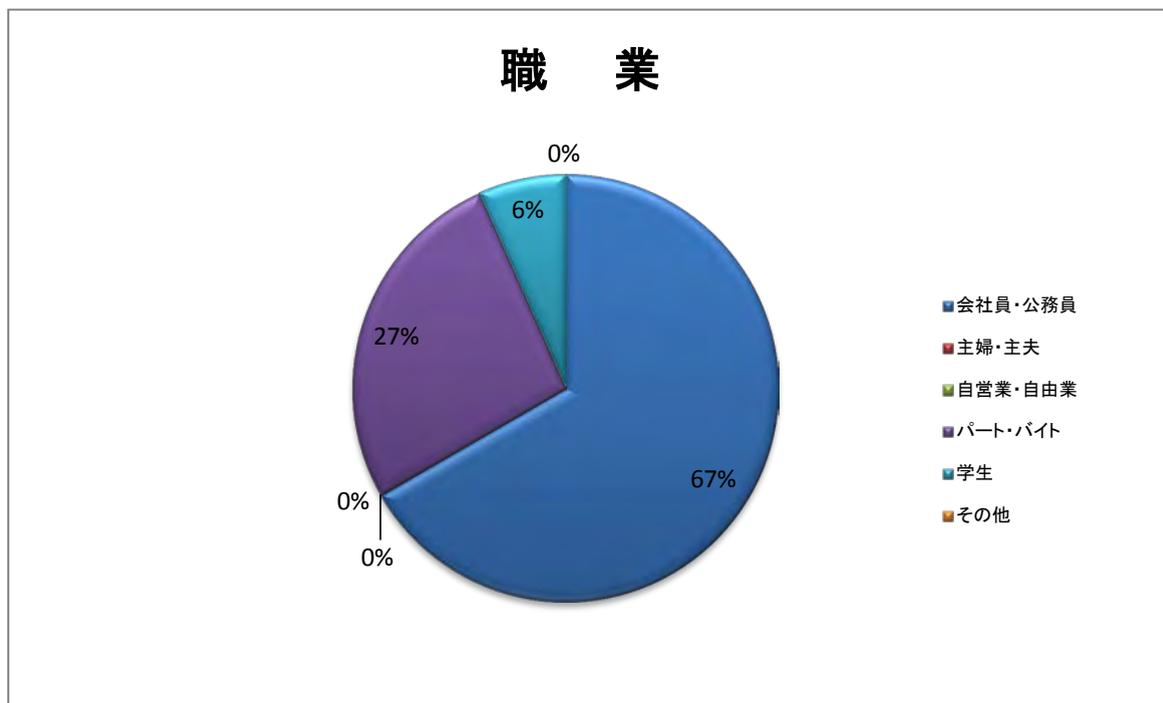
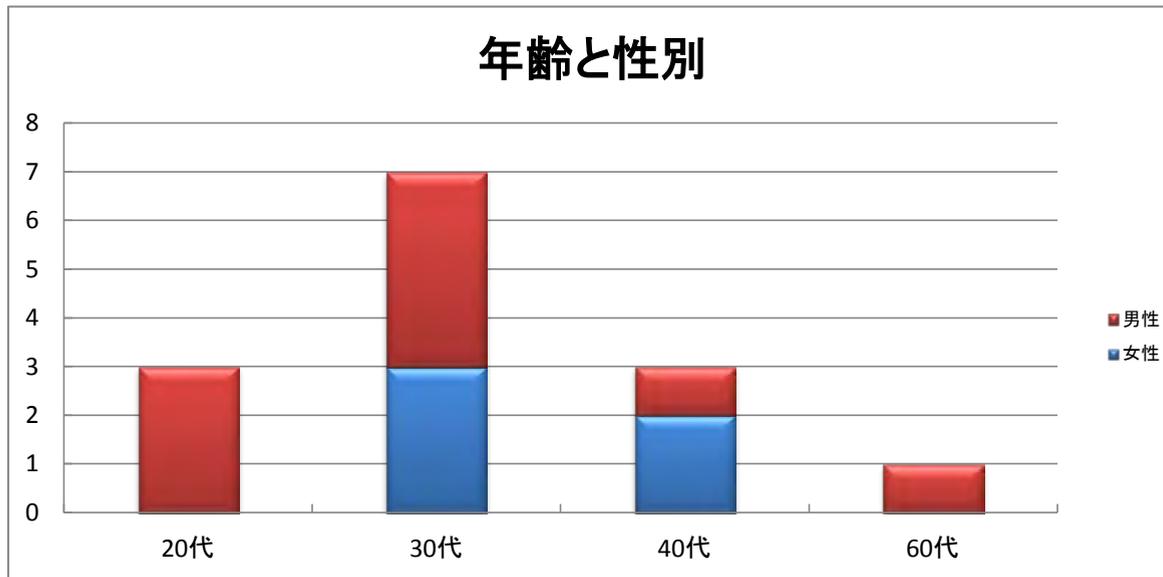
ご協力いただきありがとうございました。

（公財）新潟市開発公社 スポーツプロモーション課

屋外施設の結果

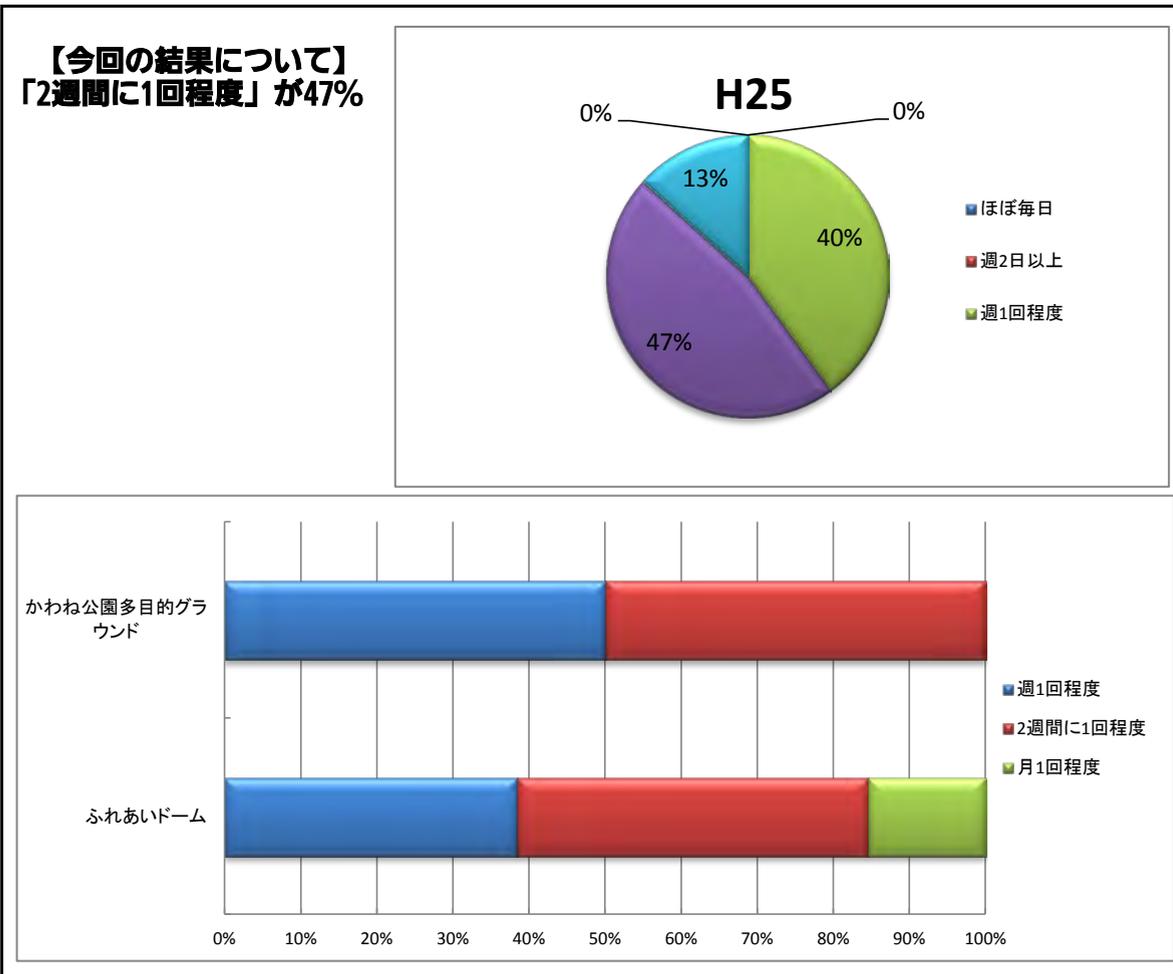
1. 対象者の特性（年齢・性別・職業）

【n=15】



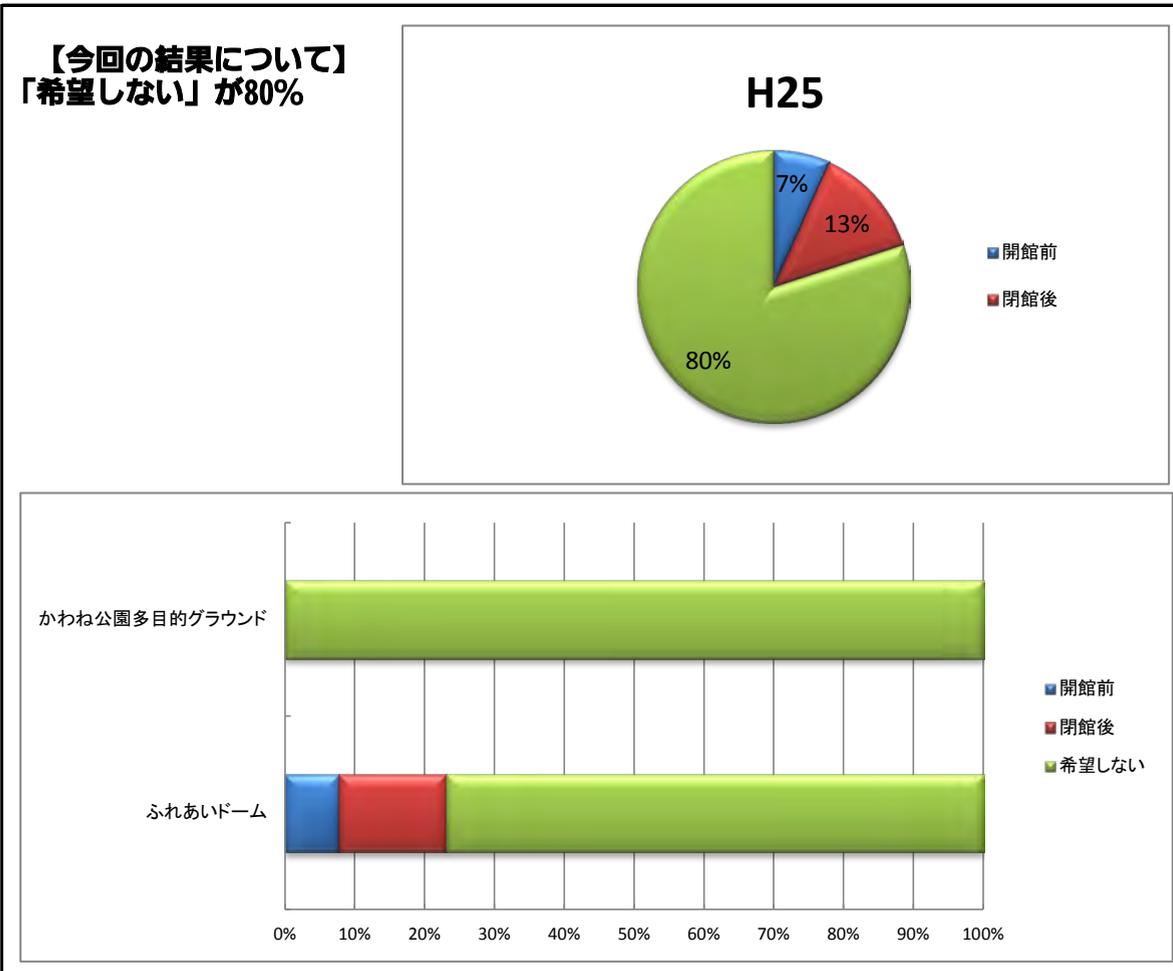
2. Q2 現在どのくらいの頻度で利用していますか。

【n=15】



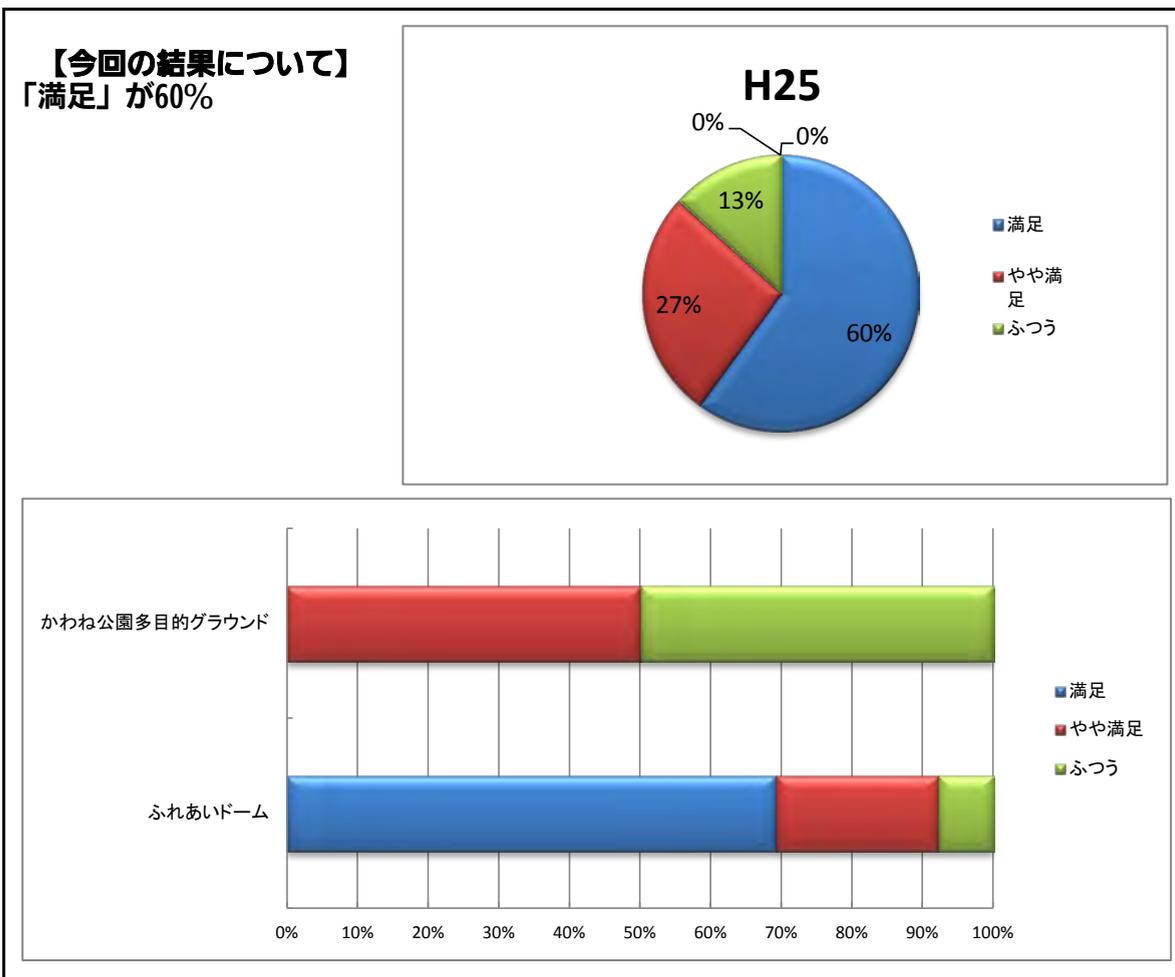
3. Q3 利用時間の延長を希望しますか。

【n=15】



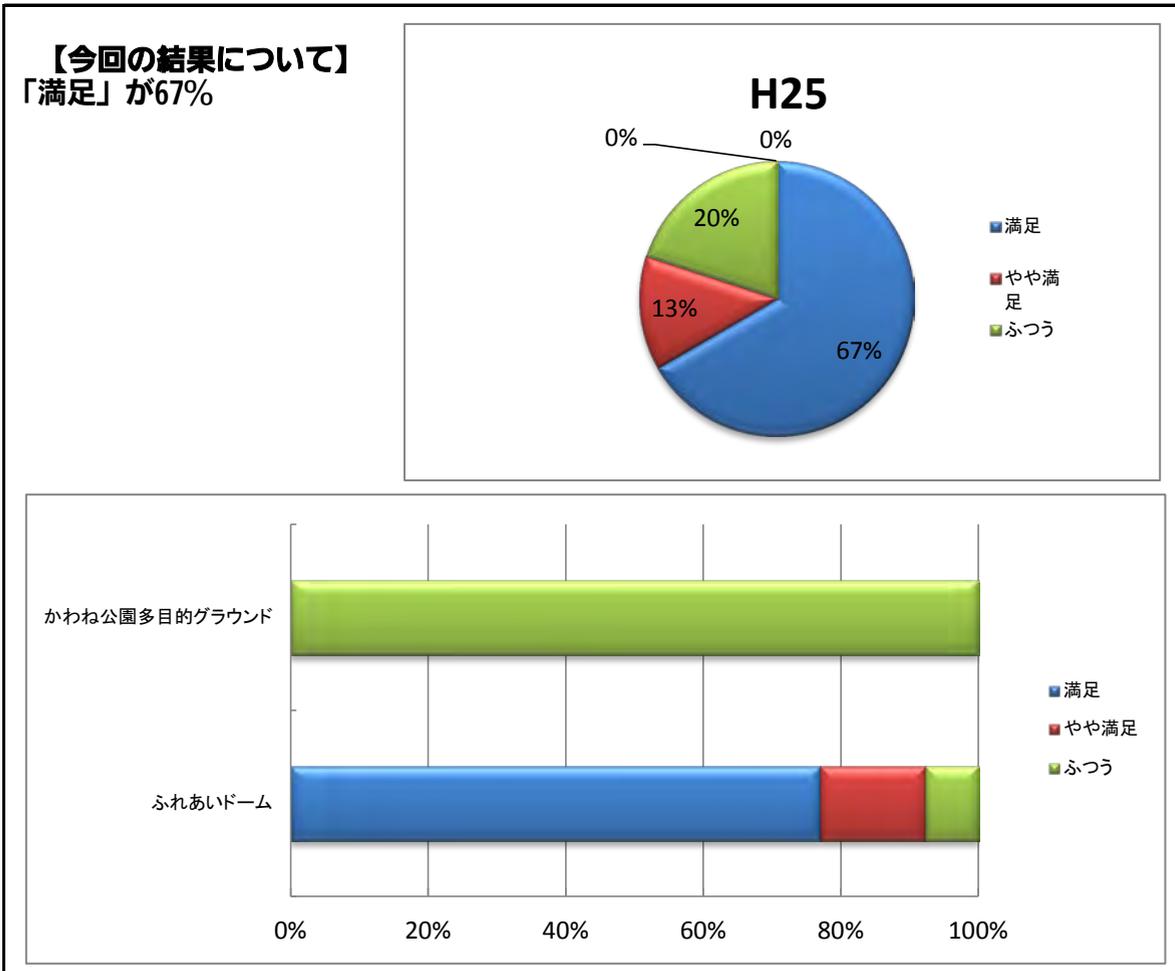
4. Q4-1 施設スタッフの対応は親切である。

【n=15】



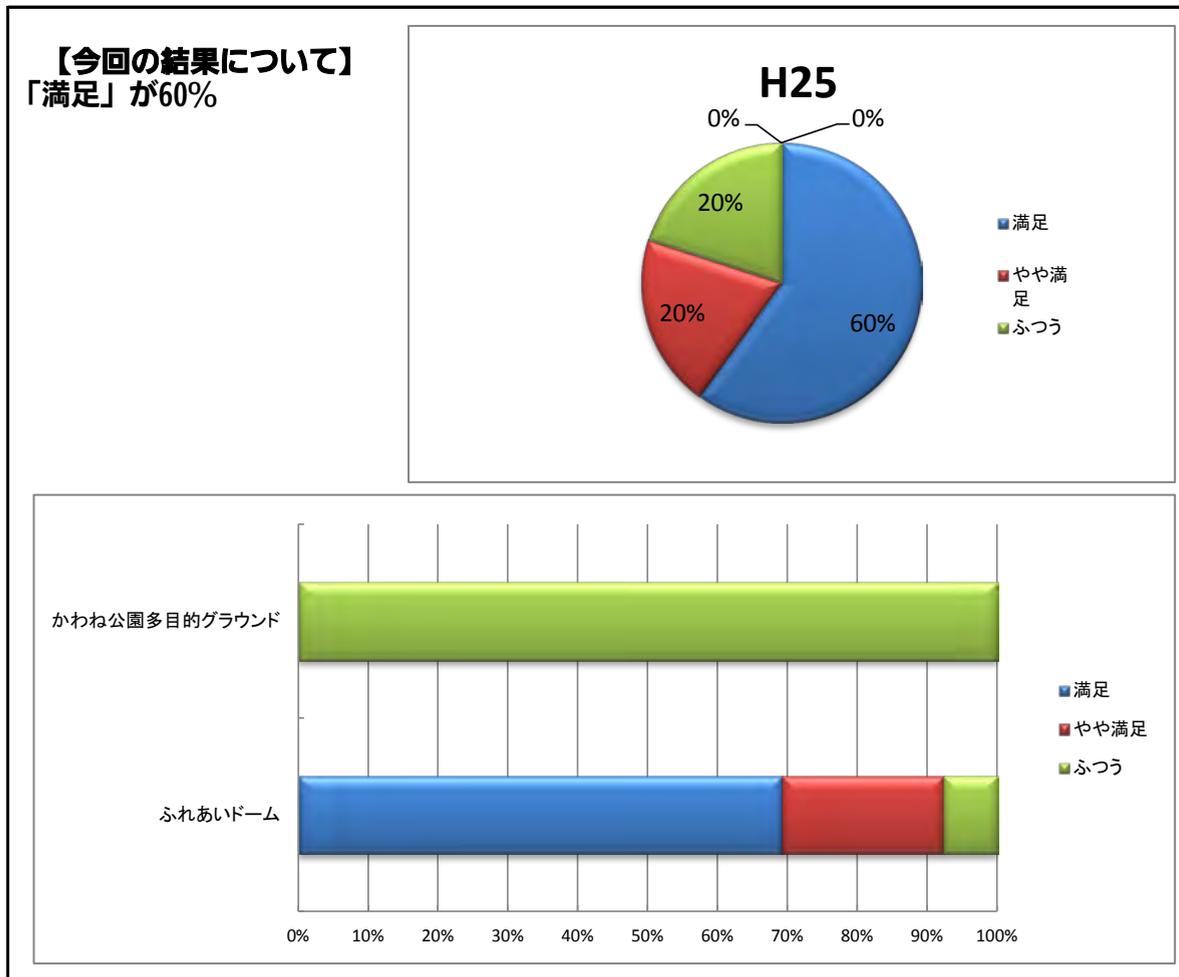
5. Q4-2 施設スタッフの対応は手際が良い。

【n=15】



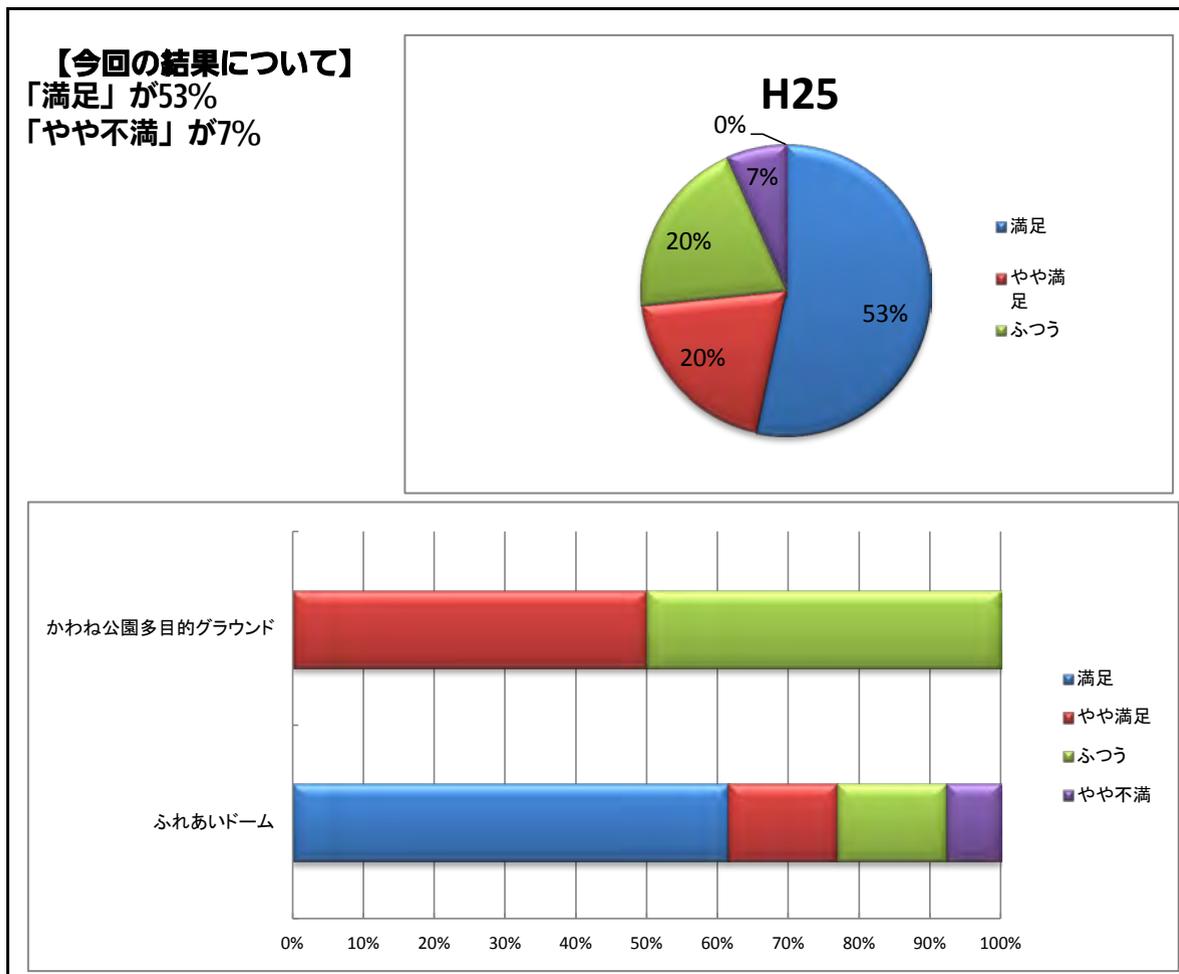
6. Q4-3 施設スタッフの説明は分かりやすい。

【n=15】



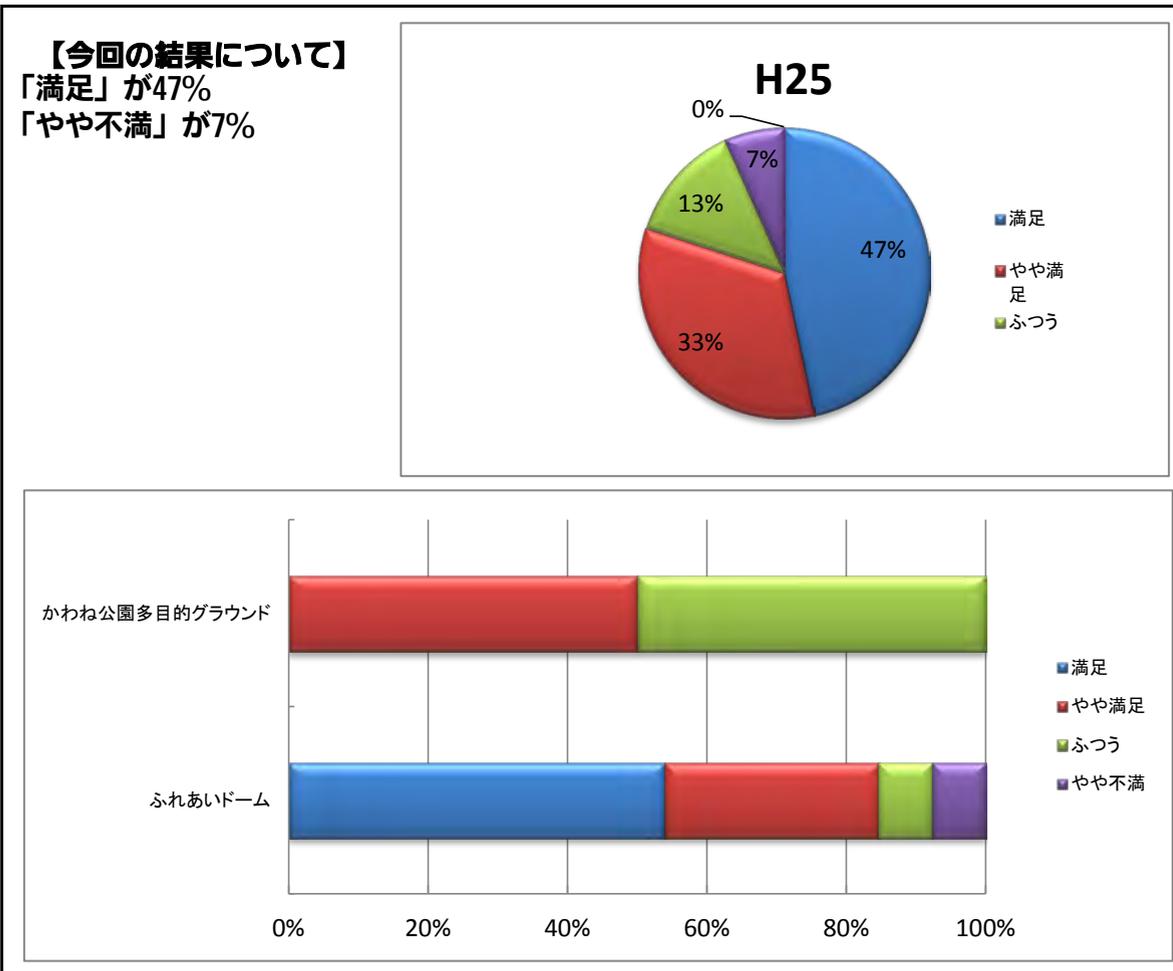
7. Q4-4 安全な環境で安心して利用できる。

【n=15】



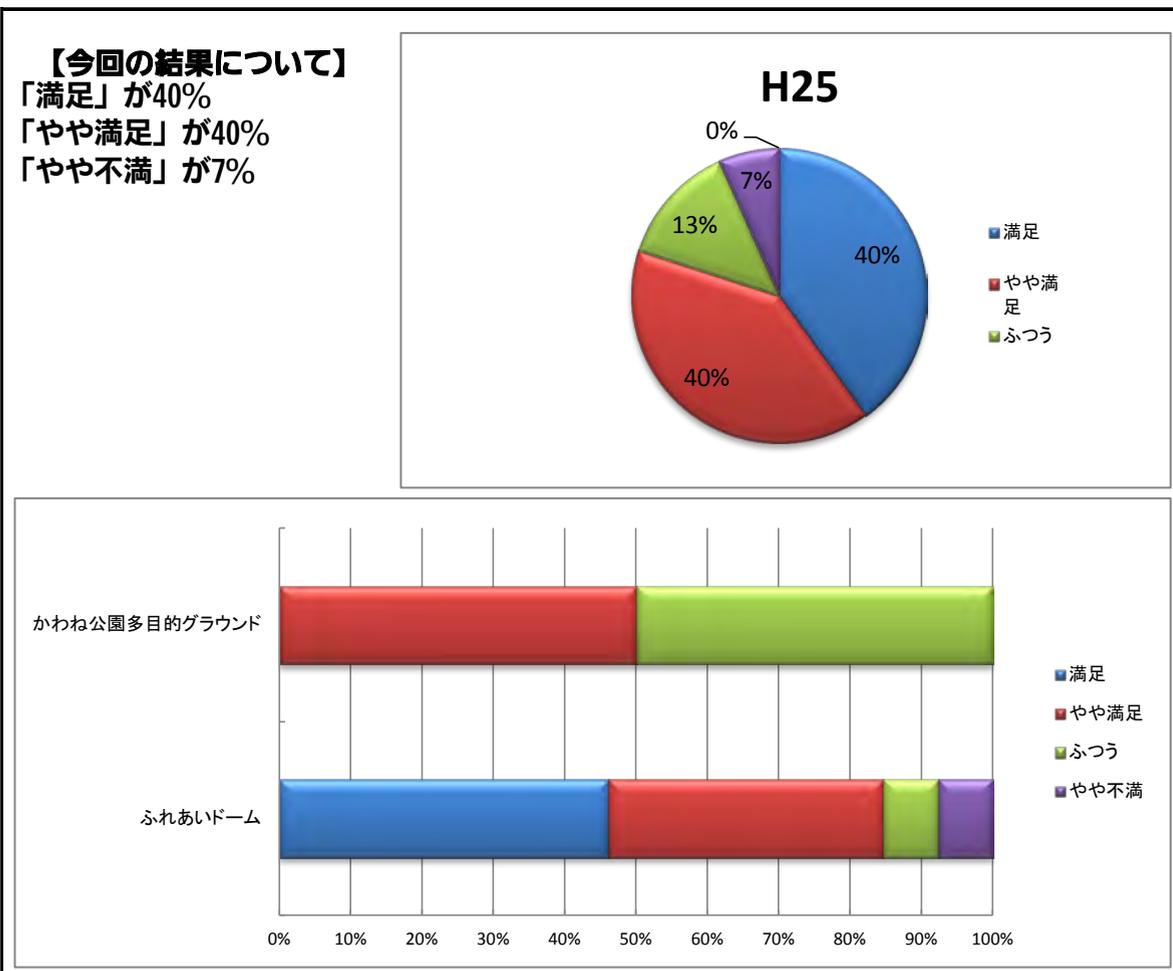
8. Q4-5 清掃・整備が行き届き、清潔である。

【n=15】

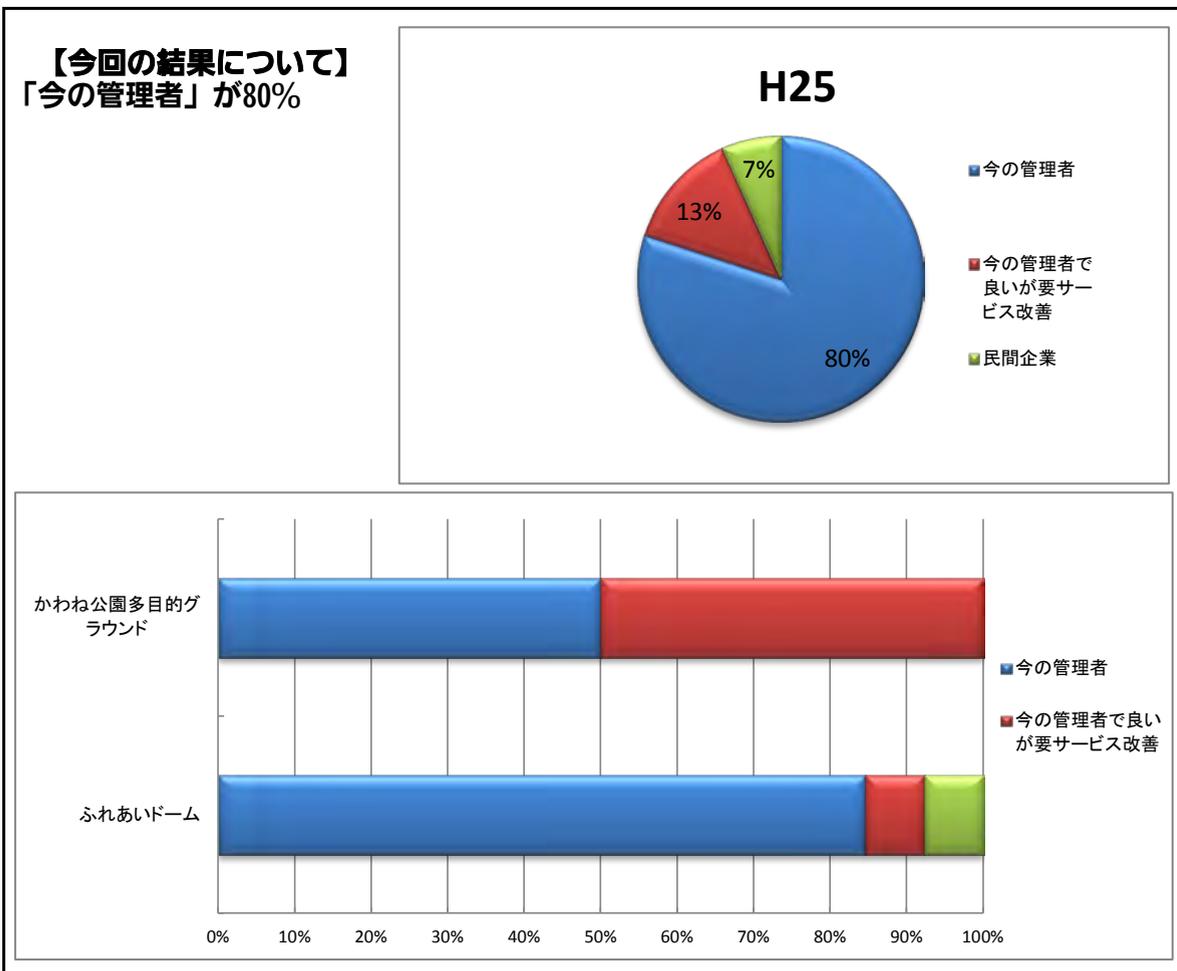


9. Q4-6 用具・器具の種類と数が整っている。

【n=15】



10. Q5 現在この施設は公益法人である(公財)新潟市開発公社が管理・運営を行っております。
総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。 【n=15】



〈エリアサービス〉

【施設全般・利用時間関係】

- ・グラウンドの駐車スペース、停められる数が少なくなった。改善できるようなら増やしてもらいたい。
- ・サッカーゴールが常設されているととても助かる。外の小屋に常に置いてあると助かります。
- ・テニス用の審判台を設備してください。

【料金関係】

・

【謝辞・その他】

・