

**平成25年度**

**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
---------	---

---

2 アンケート用紙	2
-----------	---

---

### 3 調査結果

総括と総評	5
-------	---

---

対象者の特性（年齢・性別・職業）	6
------------------	---

---

Q1. 来館者の主な利用目的	／	Q2. 来館者の主な利用形態	7
----------------	---	----------------	---

---

Q3. 来館者の利用頻度	／	Q4. 月～土曜日の開館時間延長希望	8
--------------	---	--------------------	---

---

Q5. 日曜日・祝日の開館時間延長希望	／	Q6. 年末、年始の開館希望	9
---------------------	---	----------------	---

---

Q7. 利用に際しての満足度5段階評価	10
---------------------	----

---

Q8. 公社主催イベント開催について	14
--------------------	----

---

Q9. 指定管理者と管理・運営について	／	Q10 管理運営の変化について	16
---------------------	---	-----------------	----

---

Q11 施設運営に望むことについて	17
-------------------	----

---

Q10. 管理運営の変化について（記述式回答）	18
-------------------------	----

---

Q12. 意見、要望（記述式回答）	19
-------------------	----

---

# 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	110
江南区	430	亀田体	230	横越体	130	横越体セン	70
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%
<b>合計</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

## 【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、平素から白根カルチャーセンター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 渡辺 正史

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

**利用環境について**

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

**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

国土館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 【性別】  女性  男性

50歳代  60歳代  70歳以上

【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。

## 総括と総評

### 【回答者の特性に関連して】

今年度は、配布総数 245 枚のうち、245 人から回答をいただいた。(回収率 100%)

属性の中では、40 歳代が多くなり、男女比においては女性が多くなった。前年度に比べると、教室参加者からの回答が多くなったため、このような割合で若干、偏りが見られ、(教室割合:前年度 24%→今年度 43%、個人利用割合:前年度 55%→今年度 36%)利用目的・頻度に変化が生じた。

利用目的では、「健康づくり」「体力向上」回答が約 7 割を占め、「競技力向上」回答が 5%減の 10%。利用頻度では、週 2 回以上体育施設に足を運んでいる方が半数を下回り、4 割程度に。教室参加者回答が増えた為、週 1 回程度が 4 割程度に増加。(前年度は 32%)

### 【時間延長に関する設問から】

延長開館も年末開館も希望者は少数であった(どちらも 15%以下)。年末年始において、平成 25 年度はじめて行なった年末開館については、「来年以降も希望」が 4 割程度であった。

### 【満足度 5 段階調査】

#### 1.接客対応

4 つの設問で、いずれも「やや満足」以上の回答が 60~70%を超えた。大きな変化はなし。「満足」回答も各項目で減少はなく、4 割~5 割を占めた。

8 割以上の方に満足していただけるよう(「やや満足」以上)、今後も接客対応改善に努力が必要である。

#### 2.利用環境

接客対応同様、満足な意見が 60~70%を超えた。まだ改善すべきところはある為、安全・清潔・館内表示をもっと工夫し、利用者に安全性・利便性を感じてもらえるようにしなければならない。

#### 3.プログラムサービス

良くて 5 割程度の認知度なので、公社イベントは自施設開催以外でも盛り上げられるよう、館内掲示等での周知を工夫していきたい。

### 【管理・運営に関すること】

前回同様、「今の管理で良い」という意見が 9 割以上で多数。また、「変化を感じたか？」に対する「変わらない」回答が若干増え、81%。

良くなったと感じてもらえるよう、管理・運営のサービス向上を更に伸ばしていかなければならない。

### 【全体を通して】

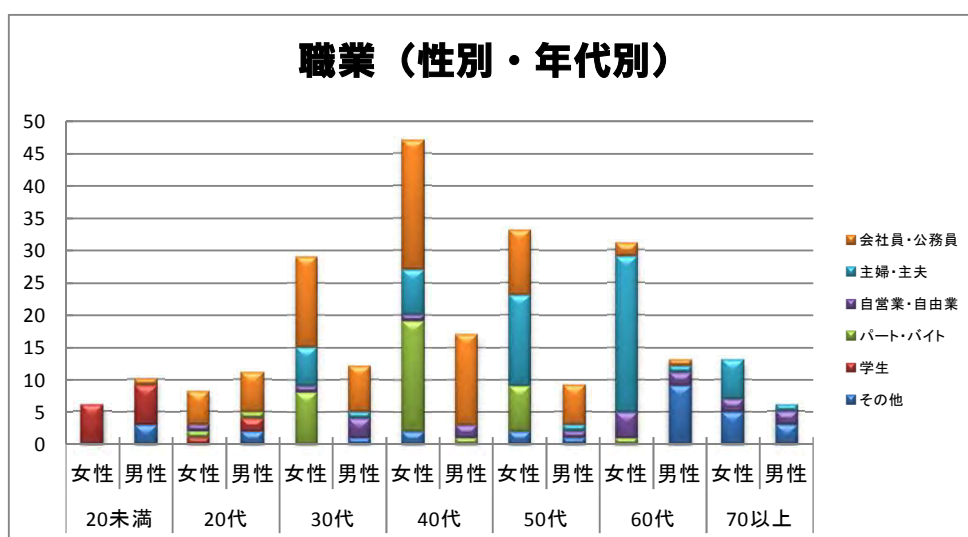
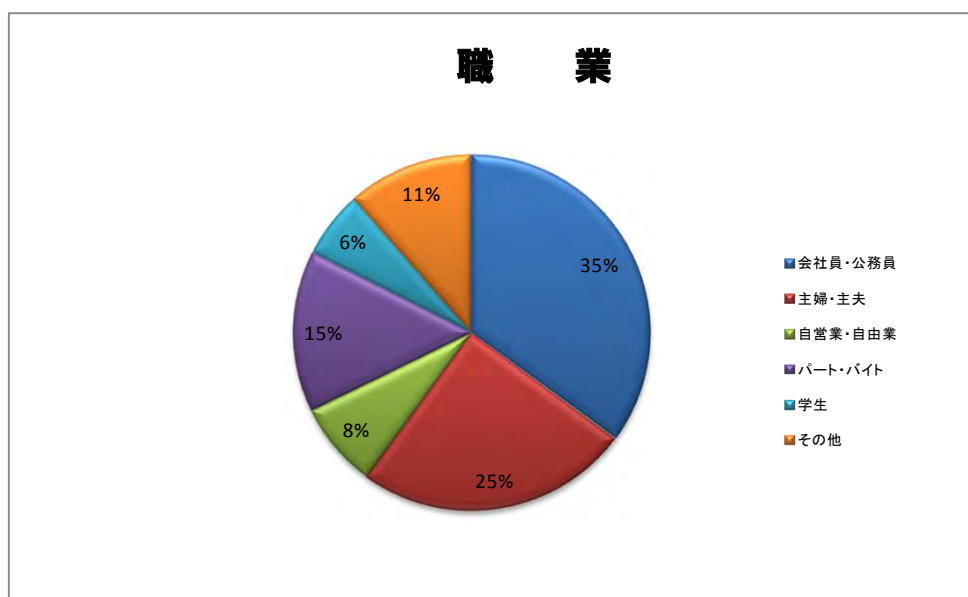
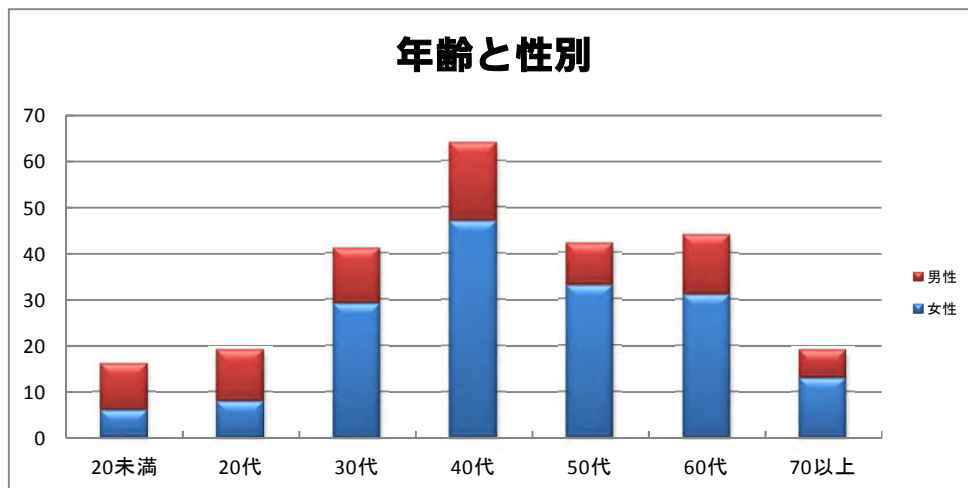
「満足」、「やや満足」の回答が多く、今回も前年度同様、ある程度は良い評価を得られた。

しかしながら、接客サービス、施設利用環境での改善点も見えてきたので、今後もサービス向上を図り、お客様が安心して気持ちよく利用できる施設を常に心がけていかなければならない。研修によるスタッフ個々のレベル向上や、お金をかけなくてもすぐに行えるサービスを即実践していく等、お客様に変化を感じてもらえる施設になるよう、今後、努力していきたい。

白根カルチャーセンター  
桑野 潔

1. 対象者の特性（年齢・性別・職業）

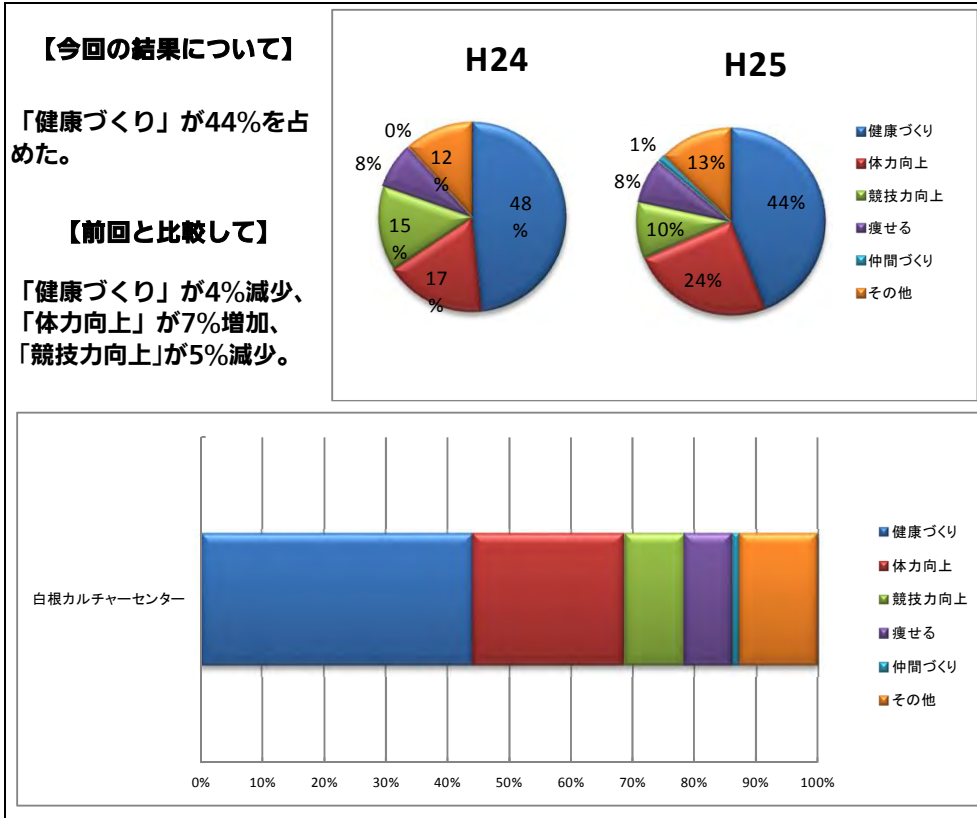
【n=245】





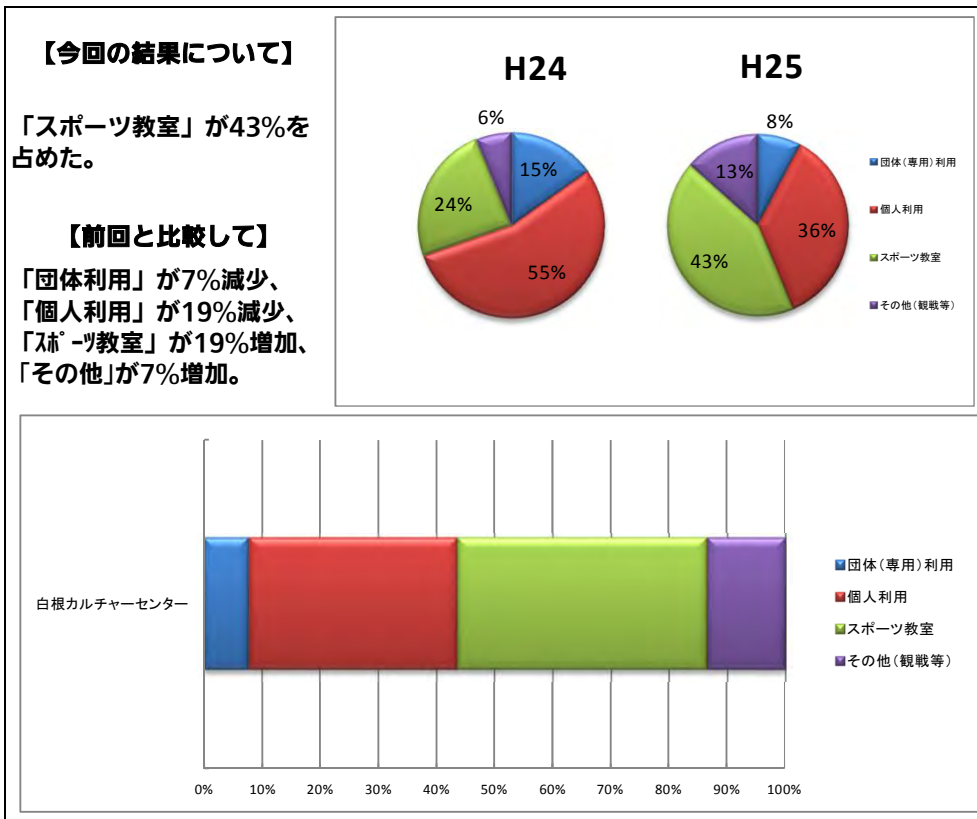
2. Q1 来館の主な目的をお聞かせください。

【n=245】



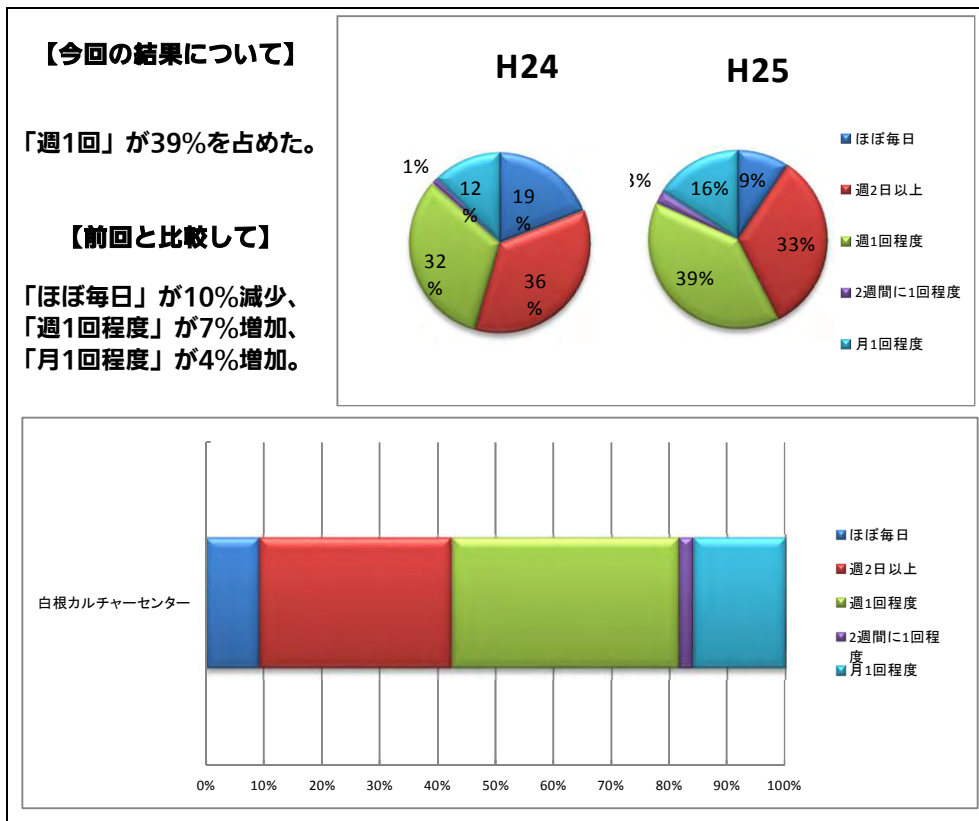
3. Q2 利用の主な形態をお聞かせください。

【n=245】



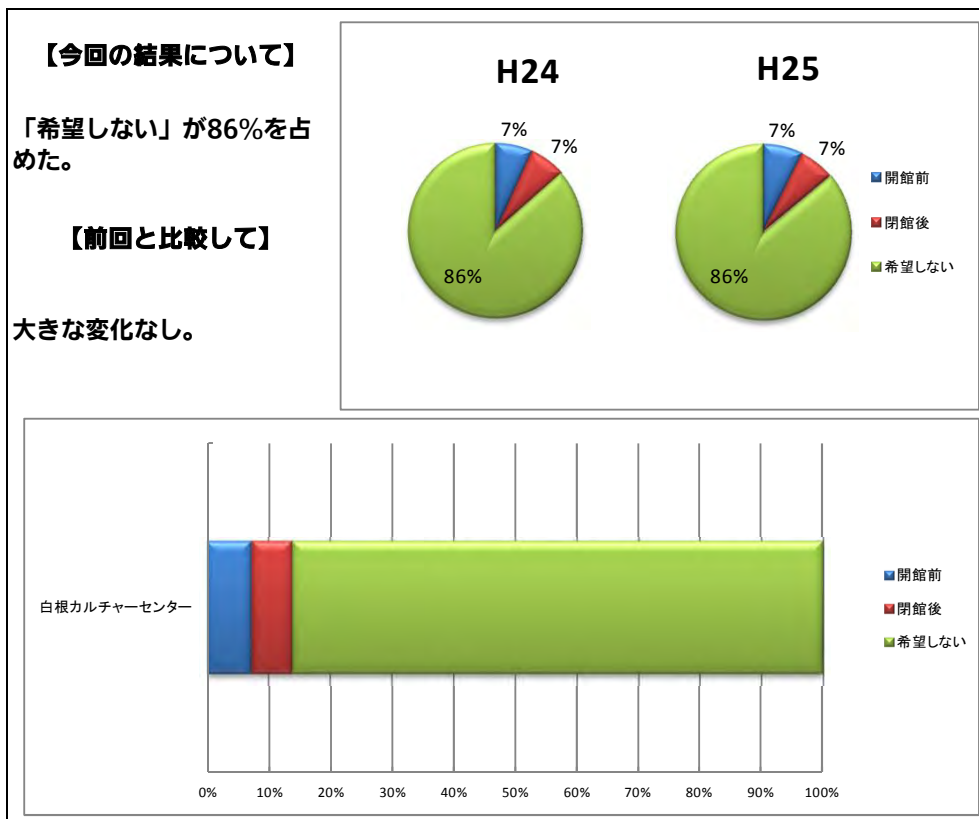
4. Q3 現在どのくらいの頻度で利用していますか。

【n=245】



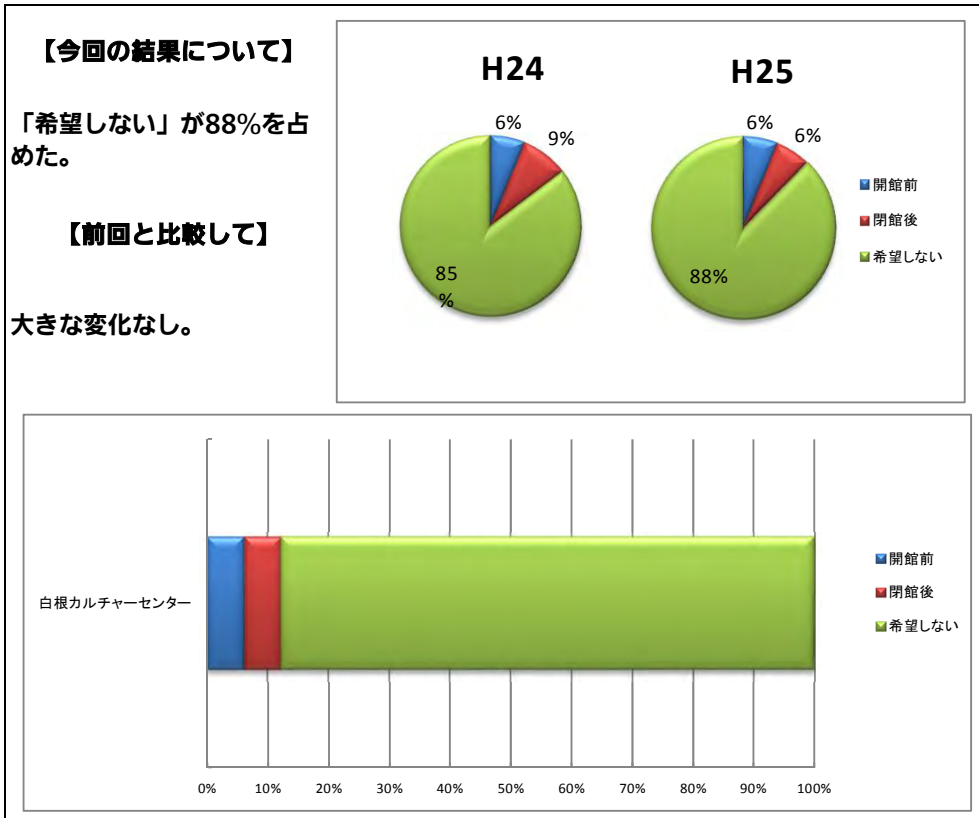
5. Q4 月～土曜日で開館時間の延長を希望しますか。

【n=245】



6. Q5 日曜日・祝日で開館時間の延長を希望しますか。

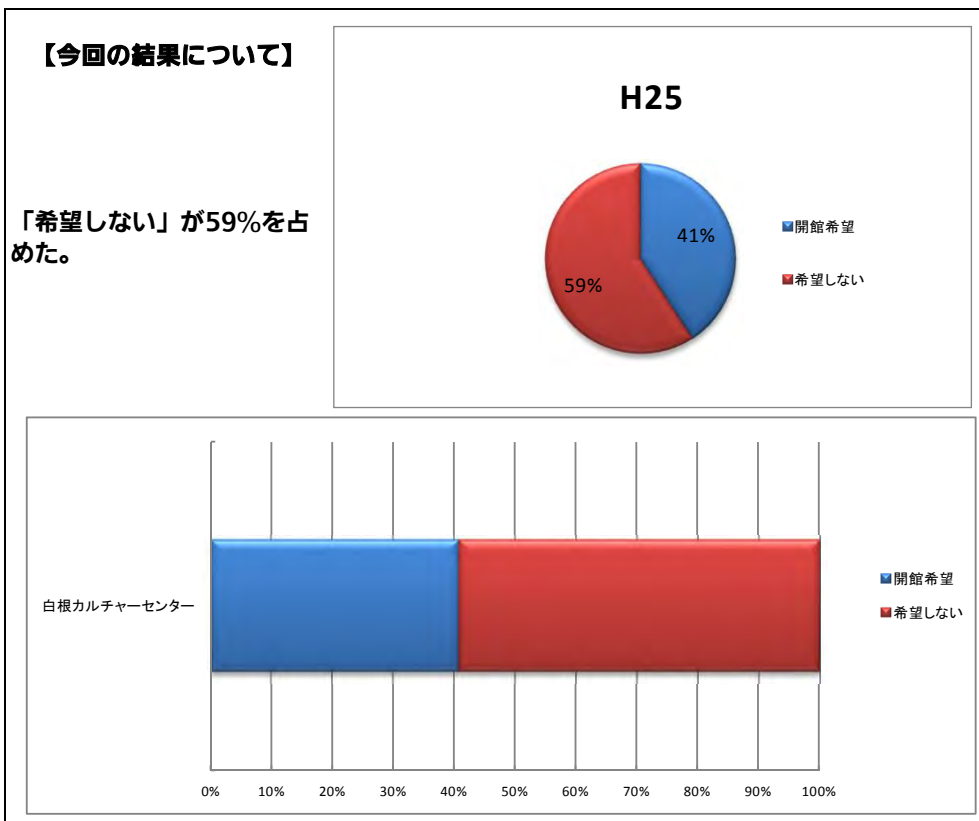
【n=245】



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。

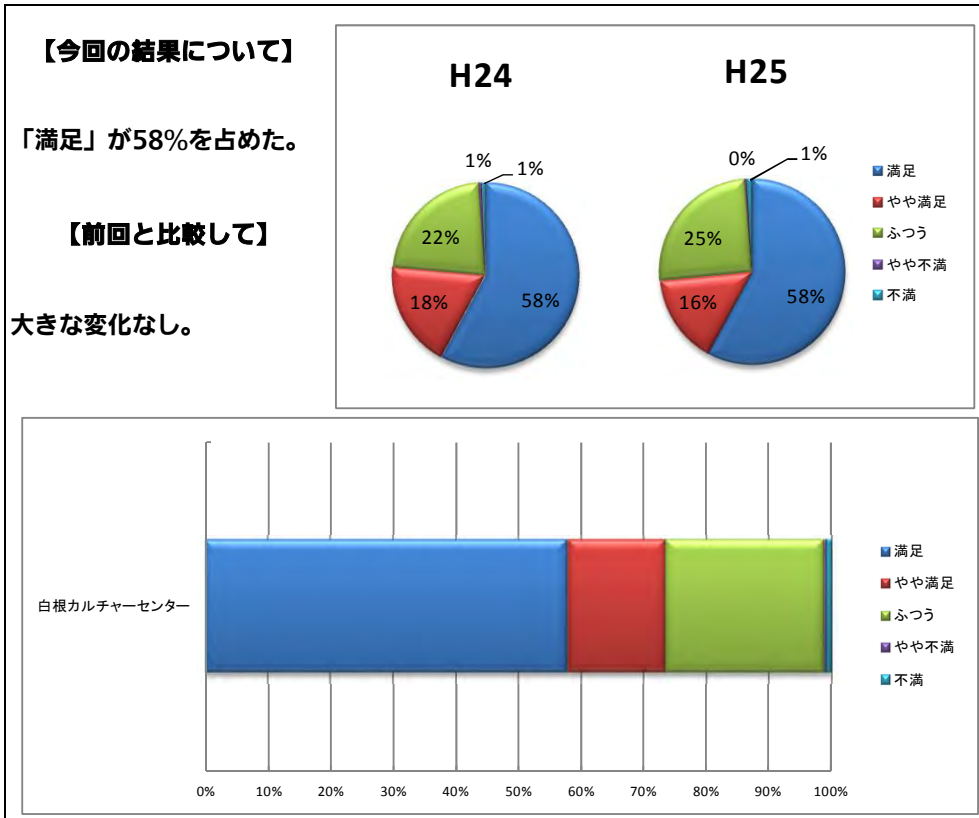
(新設問)

【n=245】



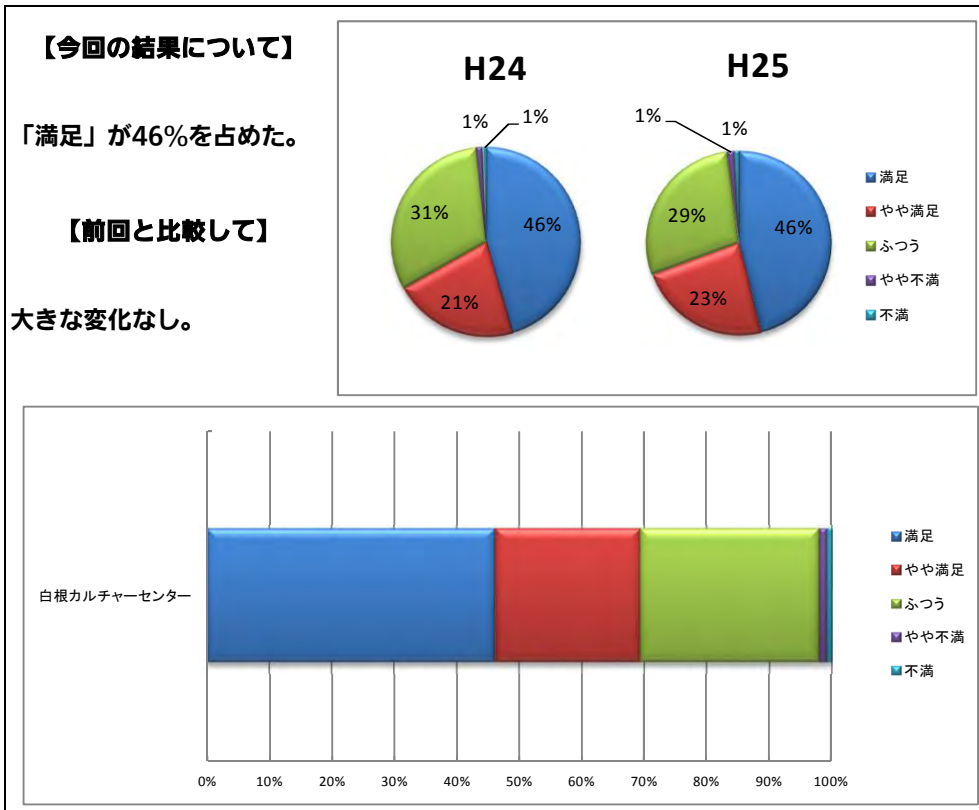
8. Q7-1 施設スタッフの対応は親切である。

【n=245】



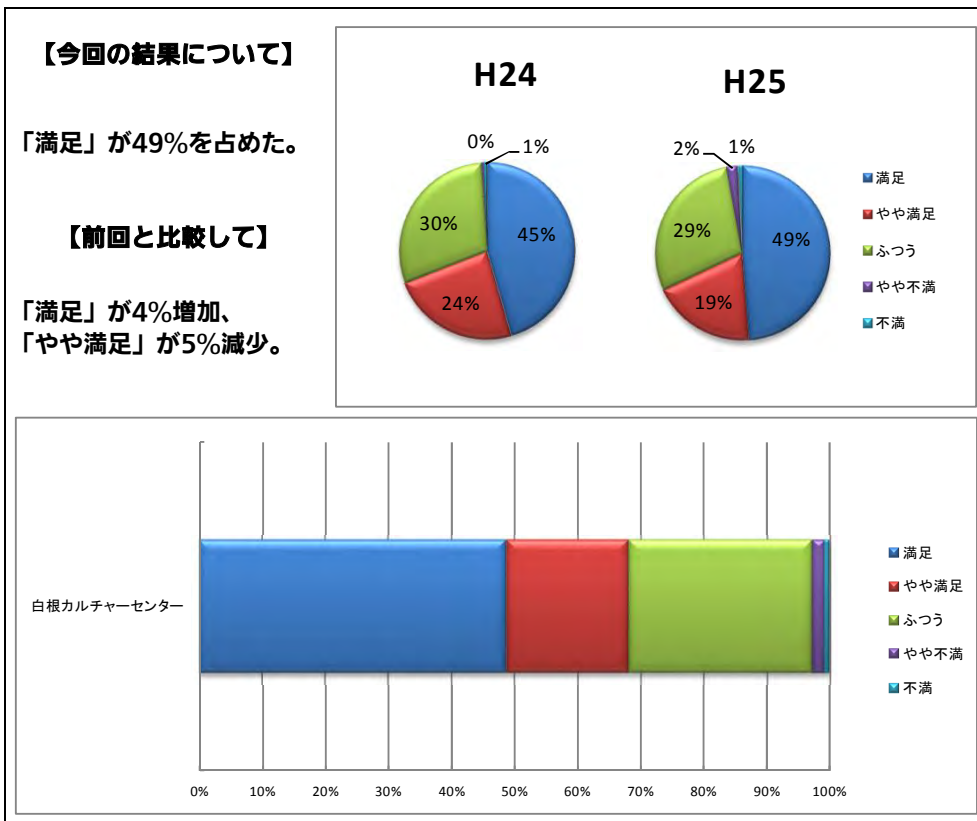
9. Q7-2 施設スタッフの対応は手際が良い。

【n=245】



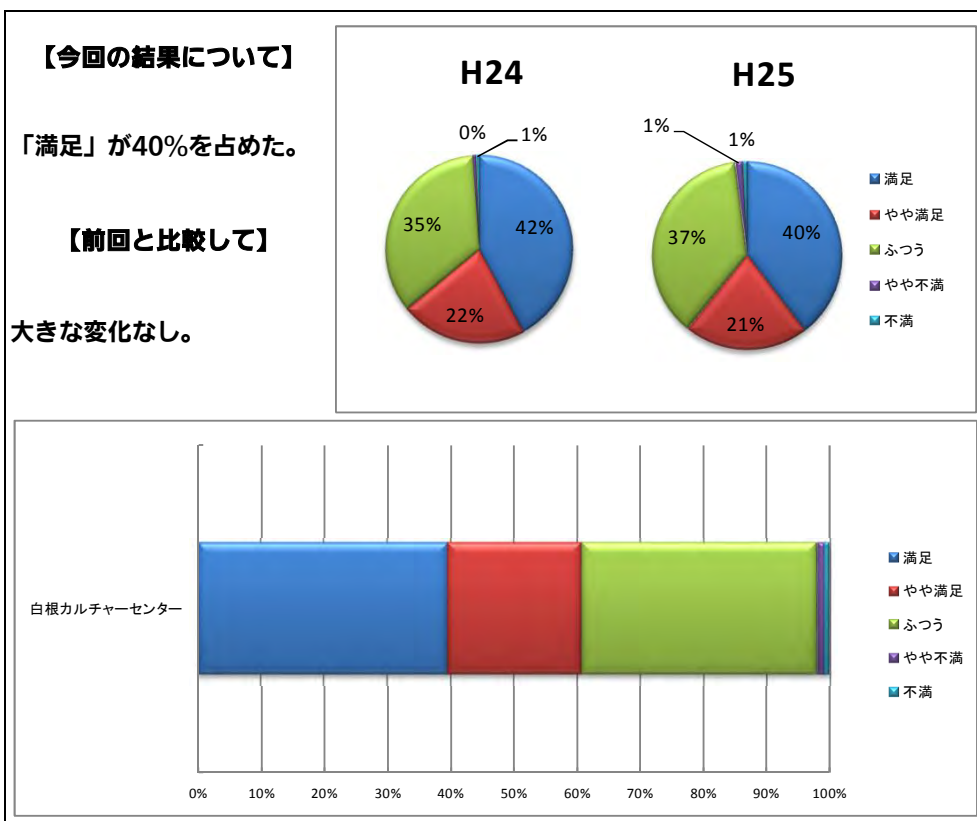
10. Q7-3 施設スタッフの説明は分かりやすい。

【n=244】



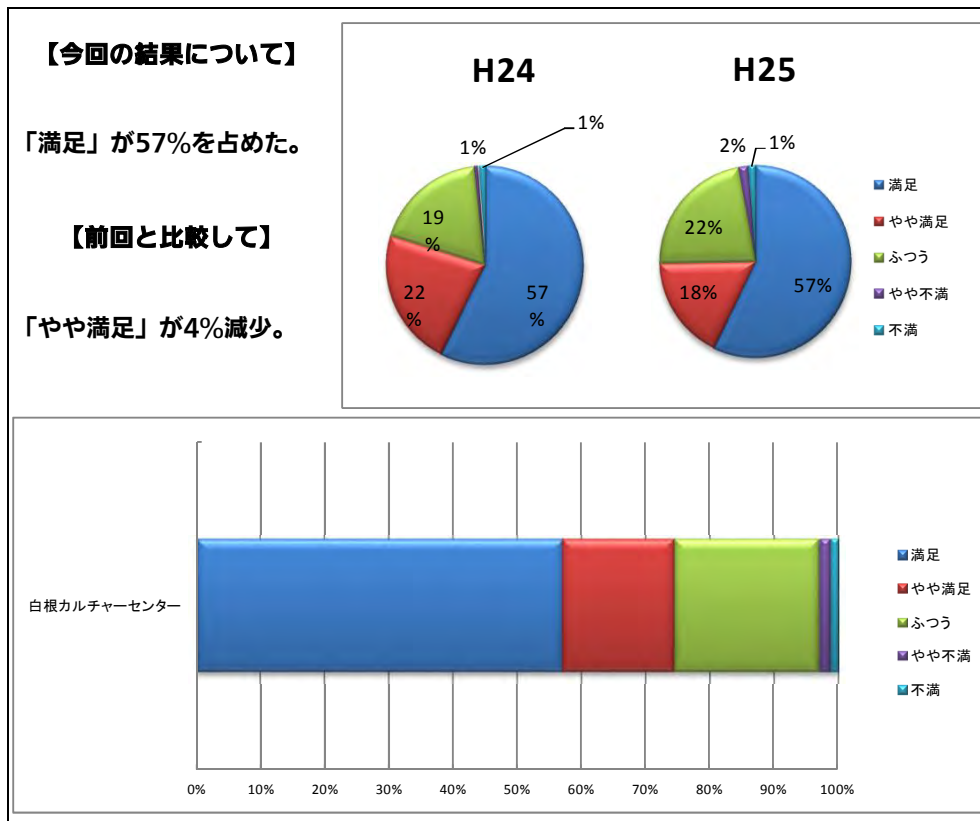
11. Q7-4 施設スタッフの知識は十分である。

【n=245】



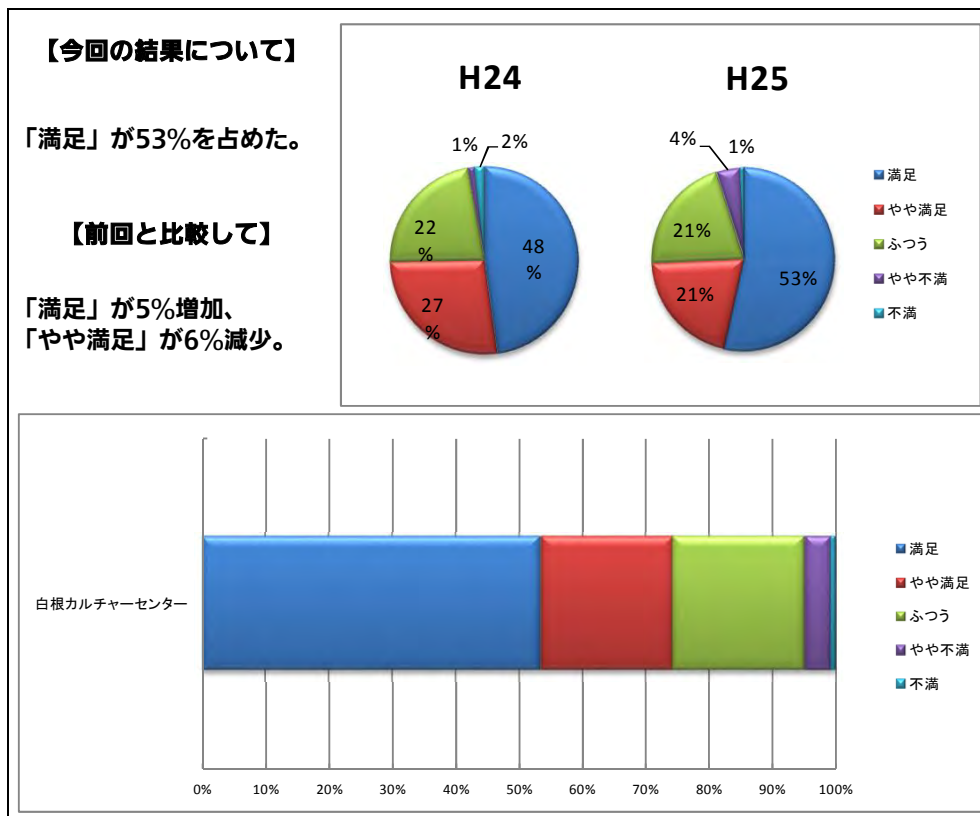
12. Q7-5 安全な環境で安心して利用できる。

【n=245】



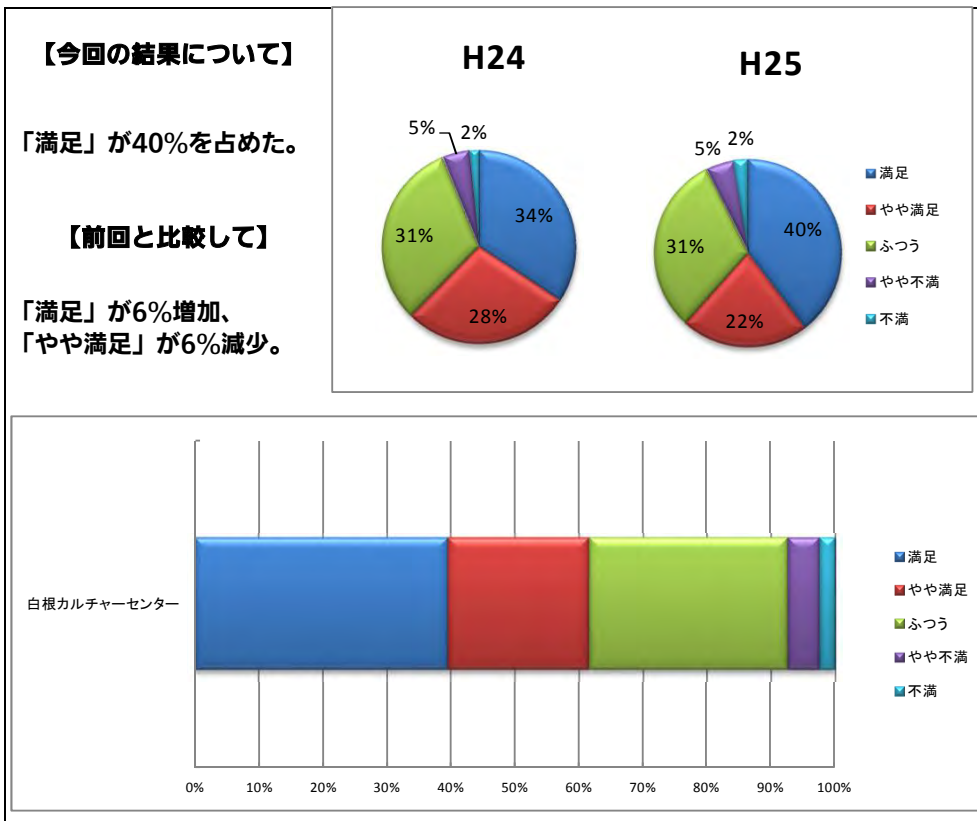
13. Q7-6 清掃・整備が行き届き、清潔である。

【n=245】



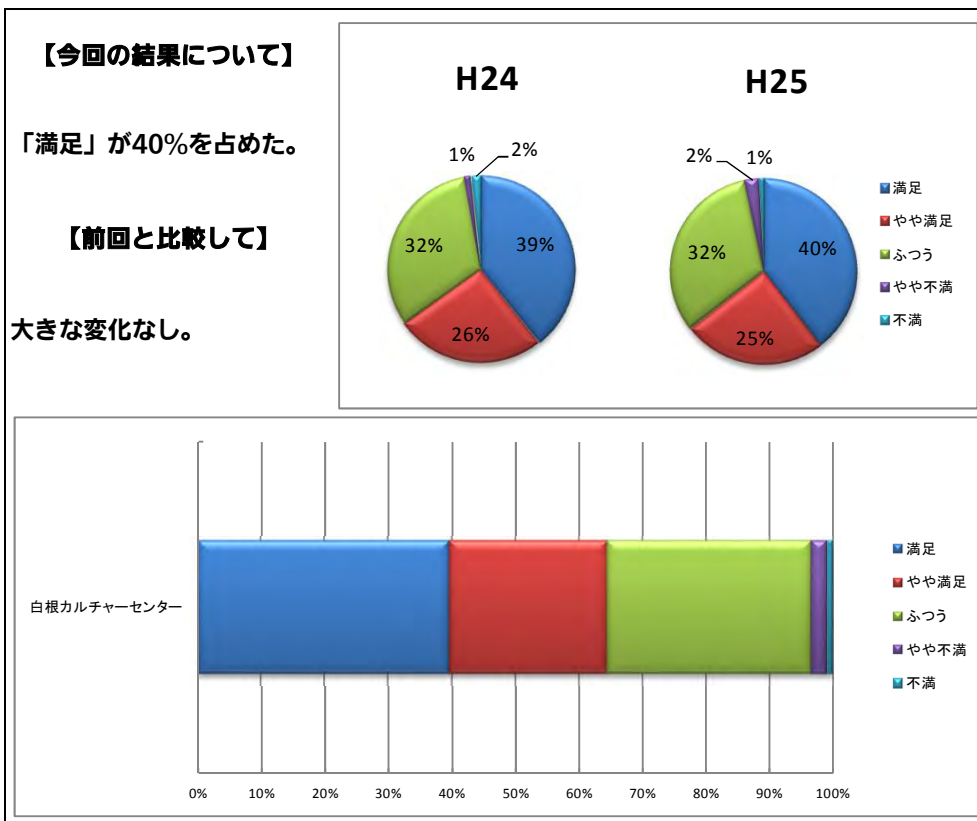
14. Q7-7 用具・器具の種類と数が整っている。

【n=245】



15. Q7-8 情報発信・案内掲示等が充実している。

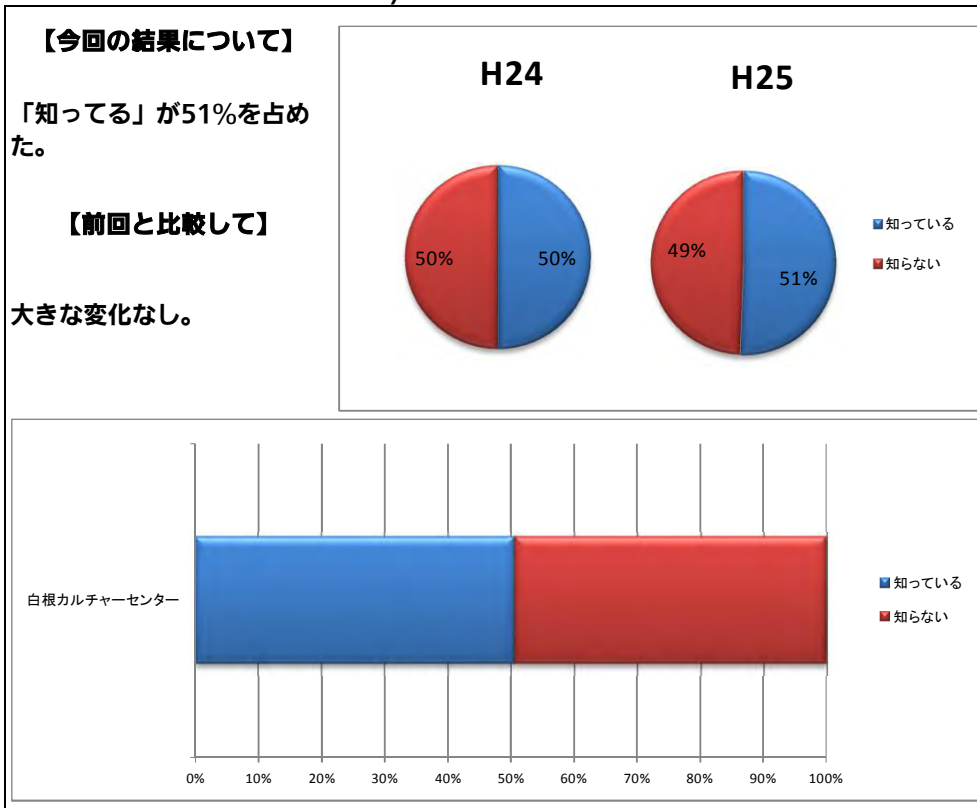
【n=245】



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。

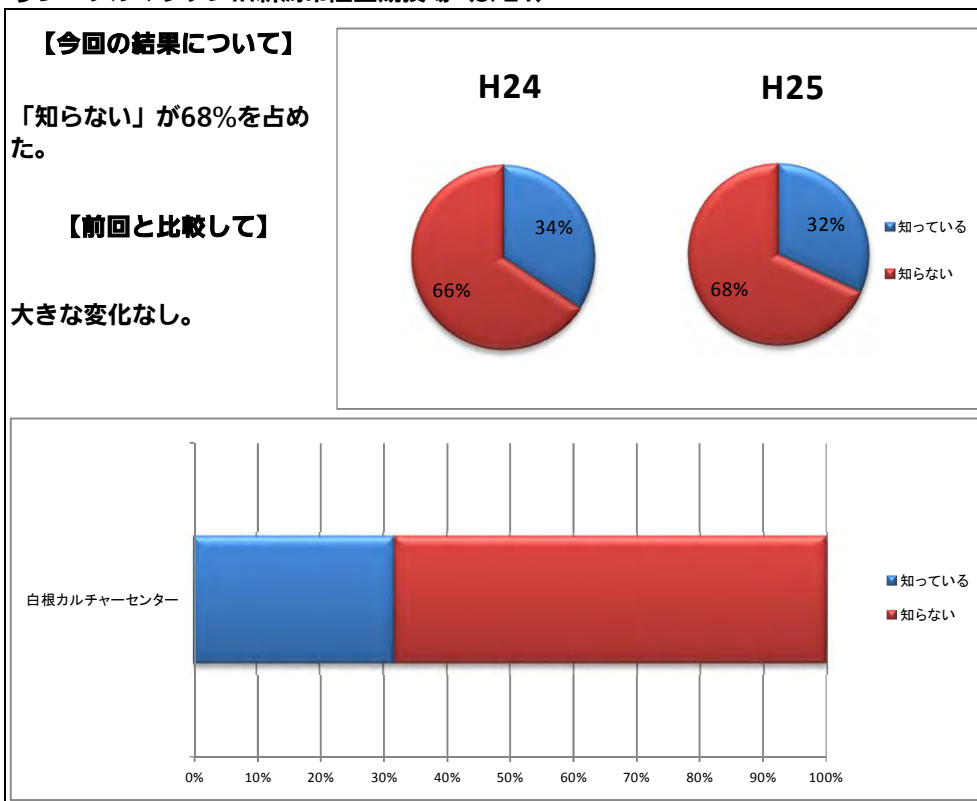
リレーフルマラソンin白根 (6/15)

【n=245】



リレーフルマラソンin新潟市陸上競技場 (9/21)

【n=245】

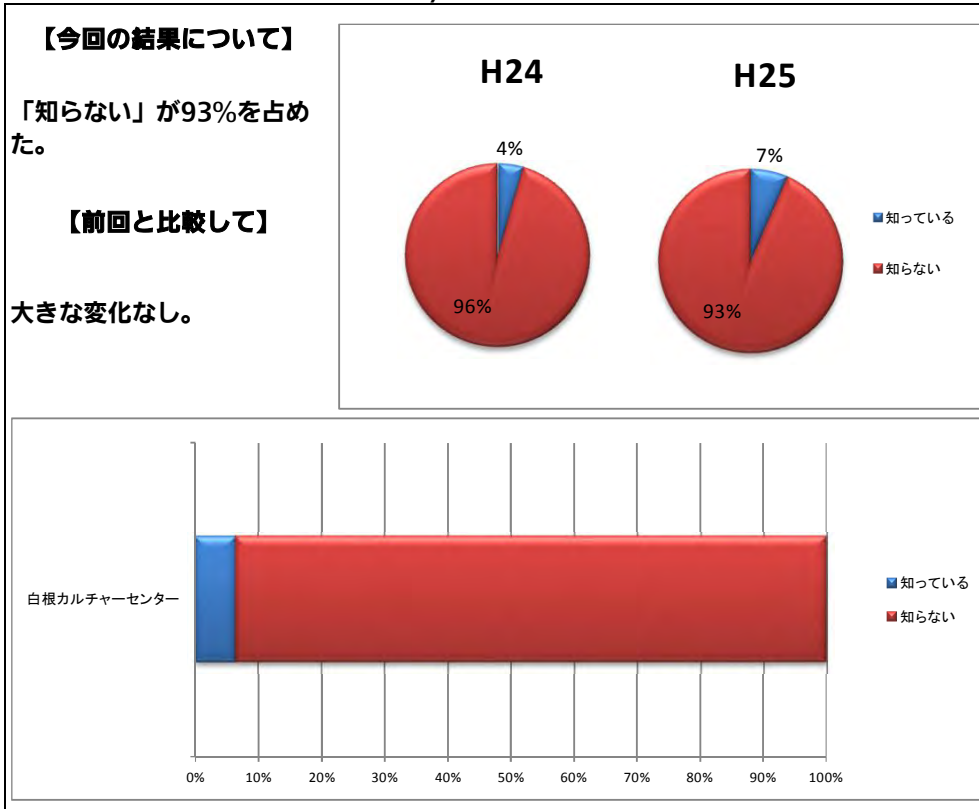




16. Q8 H25年度に(公財)新潟市開発公社主催で実施したイベント  
(実施予定含む)の中で知っているものを教えてください。

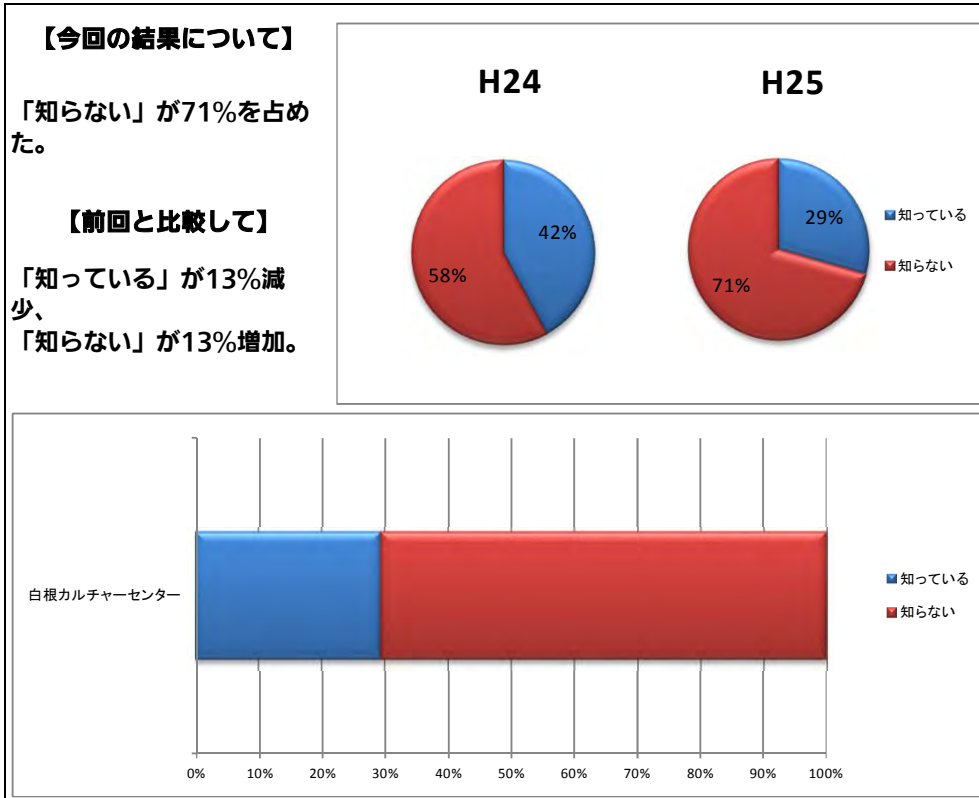
コスボダンスフェスティバル (12/14)

【n=245】

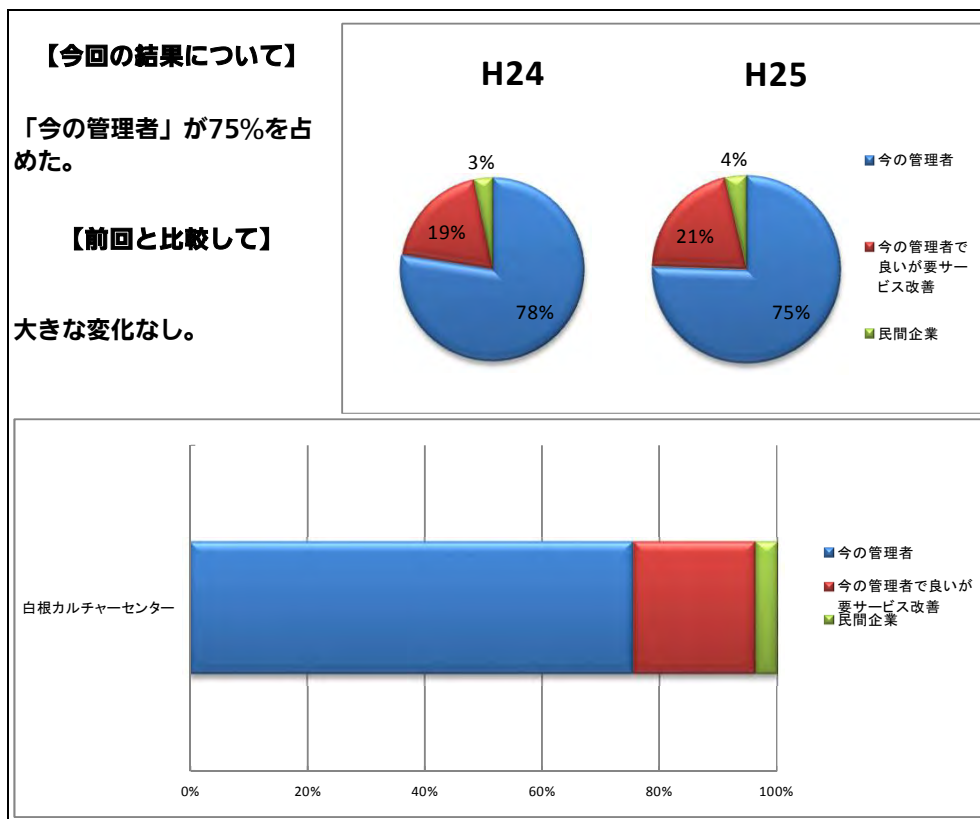


国土館大学男子新体操部演技発表会 (3/22)

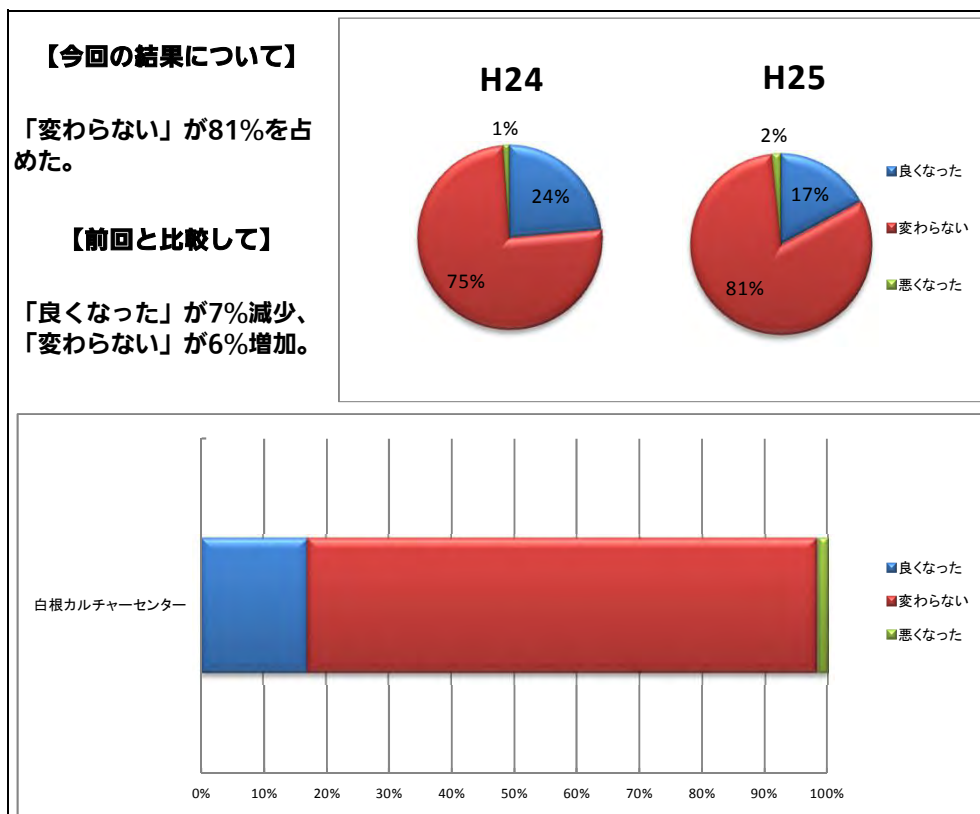
【n=245】



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=245]

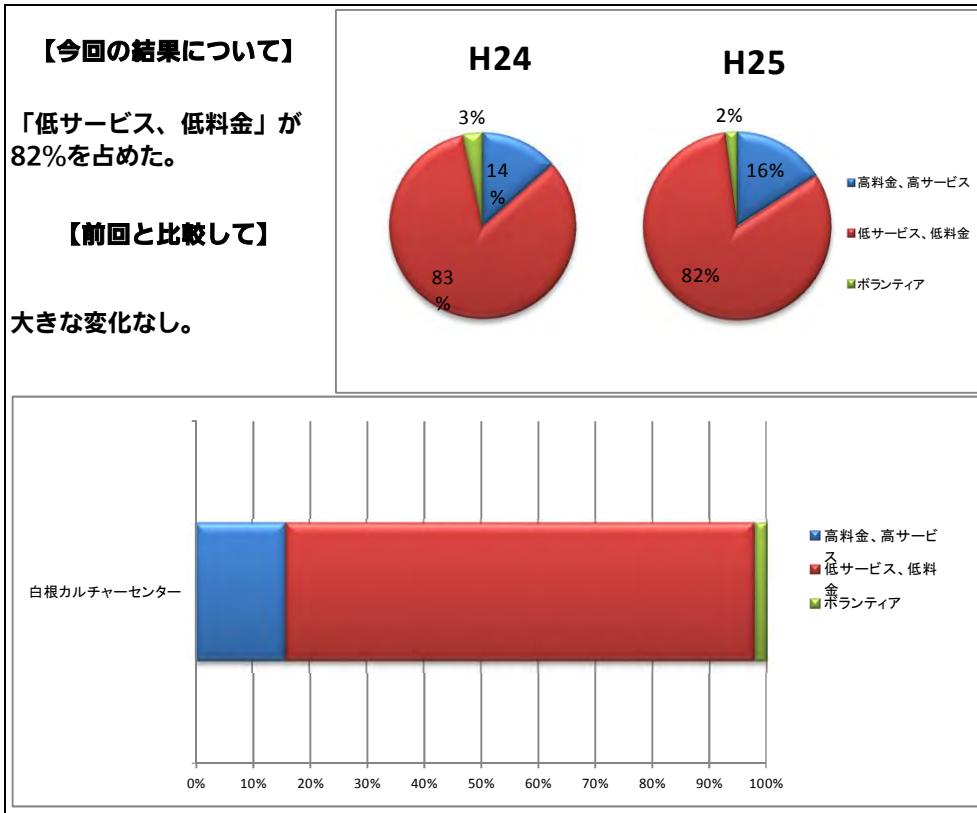


18. Q10 管理運営に何か変化を感じましたか。 [n=245]



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=245】



### 〈良くなった〉

- 設備が増えましたが、管理が行き届いていて故障が少なかったと思います。
- スタッフの説明が良くなっている。
- 設備が良くなった。
- スリッパが新しくなった。扇風機が入った。
- メインアリーナに卓球するとき出してくれる。
- 気軽に入れてよい。
- スタッフが優しくなったから。
- スタッフが親切になったから。
- 施設が綺麗になったから。
- 色々と良くなったから。
- とても親切になったから。
- 今のままで十分良いから。
- スタッフと気さくに話せるようになった。
- 利用者に対して、積極的に話しかけてくれるようになったから。
- 職員の対応が良くなったから。
- 動作がよい。
- 勝手に入場して勝手に変える感がなくなった。
- なかなか元気のいい人がいる。
- スポーツ教室が色々ある。
- 声掛けにすぐ返答してくれる。

### 〈変わらない〉

- △ 最近通い始めたので違いは分からない。
- △ 最近通い始めたから分からない。
- △ 8月頃からの利用なのでよく分からない。
- △ 会社で使用させてもらう時があるが料金が少し高いといわれたときがある。
- △ 運動後に牛乳を摂ると筋力向上に良いと聞いているので是非自販機に牛乳やヨーグルトを入れて欲しい。
- △ 健康作りの為、4月からストレッチヨガを始めました。午後からパートの仕事がある為、週2回を目安にカルチャーに行くようにしています。忙しい中とても楽しみにしています。これからも宜しくお願いします。
- △ 特に気になりませんでした。

### 〈悪くなった〉

- × 中高齢者の為の健康、頭の体操と言われて、3人、4人、5人などで集まるのは感心しません。また、動物、嵐、木、などで集まるのも感心しません。(嫌)このスタッフの人は説明の仕方も悪く時間の無駄も感じます。
- × 利用の都度、料金が必要になった。
- × ヨガで柔道場を利用するがクモの巣が張っている。掃除して欲しい。

## 〈エリアサービス〉

### 【施設全般・利用時間関係】

- ゴルフがオリンピックの正式種目になったので、ぜひ公共施設でも練習場を整備してほしい。
- 利用客の器具の使い方(使った後のエチケット、マナー等)に目を光らせてほしい。客によっては自分勝手な使い方をしている事があるので、管理する職員の意志統一や基準を徹底してほしい。
- 駐車場からまでの雨よけが欲しい。いつも中に入るまでに心が折れそうになる(プールより先)。
- 定期利用券の更新の際、再度申込書を記入しなければならない。利用者登録しておいて簡易に更新してほしい。
- 館内が寒いので、少しだけ暖かくしてほしい。
- 現在のサービス、料金に満足しておりこのまま継続して欲しい。休日の日中メインアリーナで行われる大会などの催し物の際、ランニングコースはランニングが利用できるようにして欲しい。特に冬場は外が走れない日が多く、屋内が走れるようにしておいて欲しい。
- ランニングコースの利用マナー向上を望む。
- ロッカールーム(更衣室)の換気の改善が欲しい。
- 冷暖房をもっときかせてほしい。ギャラリーの手すりが低いようなきがるので落ちるのか不安。
- お手洗いの掃除をもっとしっかりしてほしい。

### 【料金関係】

- 借りる料金高い、スポーツ教室に参加したことがあるのですが、夜も1回づつのが出来ると良い。
- 団体【専用】利用の場合、暖房費の料金が高い。もう少し安くしてもらいたい。
- スポーツ少年団の利用に際し、割引等が欲しい。
- 小中学生の団体利用を優先してもらいたい。料金も高い。
- エアコン代を500円位にしてほしい。
- エアコン代を500円位にしてほしい。
- プールが出来たら、カルチャーとセットで割引共通券を作ってはどうか？
- 料金は安いと思う。サービスの質も満足。新しい卓球台があったら良い。ボールのバウンドが少し違うので。
- 受付時、愛想の良い人もいるが、こちらから挨拶しても返事のない受付の人もいて気分が悪い。
- トレーニングルームで若い人がスマホを弄りながら器具を利用している姿が良く見られるので、掲示物などで注意して欲しい。
- ランニングコースで2、3人が横に並んで走っているときがあるので注意して欲しい。
- スポーツ教室を利用させてもらっていますが、安い料金で内容もよく大変満足です。ありがとうございます。
- 冬期のキャッチボール等ができる様、条件付きでも良いので軟式ボールでキャッチボールの利用ができないか。
- 駐車場が暗いので、もう少し明るくしてほしい。
- お正月やお盆こそ開いてほしい。
- 走ったり、騒いだりしている年少者をちゃんと注意する。

### 【謝辞・その他】

- 会費が安くて申し訳なく思います。
- 色々と最高です。
- バランスボールが楽しい。
- 安くて、素晴らしい。
- 希望なしにしていたのですが今まで通りで宜しいです。

## 〈プログラムサービス〉

- 夜のスポーツ教室の始まる時間をもう30分遅くしてもらえるとありがたい。
- 骨盤エクササイズの所要時間を1時間にしてほしい。
- 高齢になると耳が遠くなるので大きな声を出して指示してほしいです。
- 冬の暖房はもっとひかえてほしい。料金が高いといくつもの教室を選べなくなる。スポーツ教室で1回券の無いの体験日を設けて欲しい。
- エアロビクスをやっている者ですが、ヨガの後なので仕方がないかもしれませんが、もう少し暖房をおさえていただいても良いかもしれません。
- エアロビクスの教室を増やして欲しい。もう少し強度の強いエアロが欲しい。鏡を置いてほしい。
- 夜の部の教室を増やしてほしい。もしくは、季節ごとに鳥屋野のような内容を入れて下さい。