

平成25年度

西区スポーツ施設お客様アンケート

調査結果報告書

**(公財) 新潟市開発公社
スポーツプロモーション課**

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）	7
Q1. 来館者の主な利用目的	8
Q2. 来館者の主な利用形態	8
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
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
Q7. 利用に際しての満足度5段階評価	11
Q8. 公社主催イベント開催について	15
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
Q11. 施設運営に望むことについて	18
Q10. 管理運営の変化について（記述式回答）	19
Q12. 意見、要望（記述式回答）	21

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 年未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 **西総合スポーツセンター** 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**(公財)新潟市開発公社**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 **上田 直丈**

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 (公財)新潟市開発公社 スポーツプロモーション課

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)	 ←————→ 
施設スタッフの対応は親切である	5 <input checked="" type="checkbox"/> 満足 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> ふ つ う 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 不 満
接客対応について	
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	5 4 3 2 1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
利用環境について	
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	5 4 3 2 1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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
- コスパ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 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。

総括と総評

【回答者の特性に関連して】

今年度、黒埼地区総合体育館は改修工事により、開館中のトレーニングルームのみの回収となり、配布総数 330 枚のうち、238 人から回答をいただいた。(回収率 72.1%)

属性の中では、20 未満が少なく、60 代が多かったものの、男女比においては大きな隔たりはなく、各年代・性別等における偏りが出にくい良好な状態を確保できたと言える。

利用目的では、「健康づくり」「体力向上」「競技力向上」の 3 大目的が、78%を占め、利用頻度では、81%の方が週 1 回以上体育施設に足を運んでいることが分かった。期間がどのくらい継続しているのかは分からないが、リピーターが多いと言えるだろう。

【時間延長に関する設問から】

開館時間の延長について、「希望しない」が 70%以上ということから、時間延長の需要が少ないが、「月～土曜日での開館時間の延長」が、開館前後合わせて 5%増加し、「日曜日・祝日での開館時間の延長」が、開館前後合わせて 12%増加していることから、今後も希望が増え、生活のリズムが多様化した際には必要になるかもしれない。

【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 70%前後となり、前年と大きな変化はなかった。接客研修の成果もあり、高い水準を保てたのではないかと。しかし、「施設スタッフの説明は分かりやすい」、「施設スタッフの知識は十分である」の 2 つの項目の「やや満足」が 5%減少しているので、さらなる研修を重ねていく必要がある。

2. 利用環境

安全・安心な施設運営は、管理者として最も大切にしているポイントの一つであるが、これにかかる設問では、「やや満足」以上の回答が 81%を占めた。前年と変化は無く、高い水準を保っている。今後も更なる安全管理に努めたい。

その他の項目についても、前年と比較して大きな変化はなかったが、概ね高い満足度が得られていると言える。

3. プログラムサービス

新設の設問。公社主催で開催した 4 つのイベント（「リレーフルマラソン in 新潟市陸上競技場」「リレーフルマラソン in 白根」「コスポダンスフェスティバル」「国士舘大学男子新体操演技発表会」）の認知度を調査した。「リレーフルマラソン in 新潟市陸上競技場」は 34%、「リレーフルマラソン in 白根」は 14%、「国士舘大学男子新体操」は 31%、「コスポダンスフェスティバル」は 22%であった。西区の西総合スポーツセンターで行われた、「コスポダンスフェスティバル」について、前回は 10%であったが、今回は 22%で 2 回目と言うこともあり認知が増えた。しかし、依然として認知度が低いので、イベントでもスポーツ教室でもそうだが、情報提供の部分でさらなる工夫が必要である。

利用形態に関わらず、より多くの方に体育施設に足を運んでいただけるよう努力したい。

【管理・運営に関すること】

「今の管理者」との回答が 71%を占めた。前年とほぼ変わらない結果である。しかし、この1年間での変化を問うた設問では、「良くなった」との回答が6%増加した。施設運営について、「高料金、高サービス」が4%増加した。「低サービス、低料金」が81%と多くを占めているが、サービスの向上が必須となってくると考えられる。自由記述式回答を見ると。「教室の申込みの継続が、簡単になった。」等、教室の受付の簡略化について変化を感じていただいている。また、「職員のサービス精神」、「利用者として気軽に質問しやすい。返答もていねい」等、職員の対応にも良い変化を感じていただいている。

【全体を通して】

安全、清掃、スタッフの対応などの設問で、高い満足度が得られてはいるが、スタッフについての満足度は、前回と比べ若干の減少傾向であり、さらなる研修を重ねてスタッフ一人ひとりに高い質の接客が求められていると感じた。

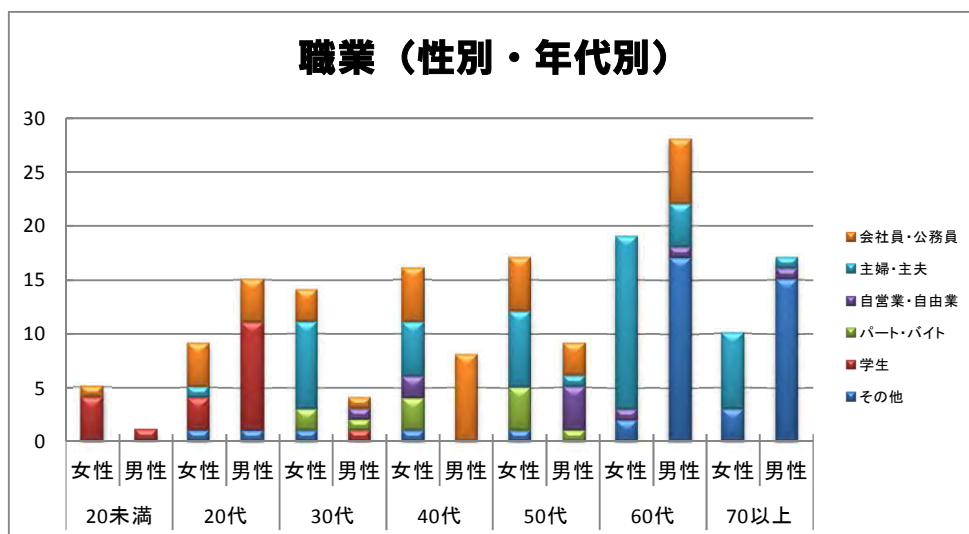
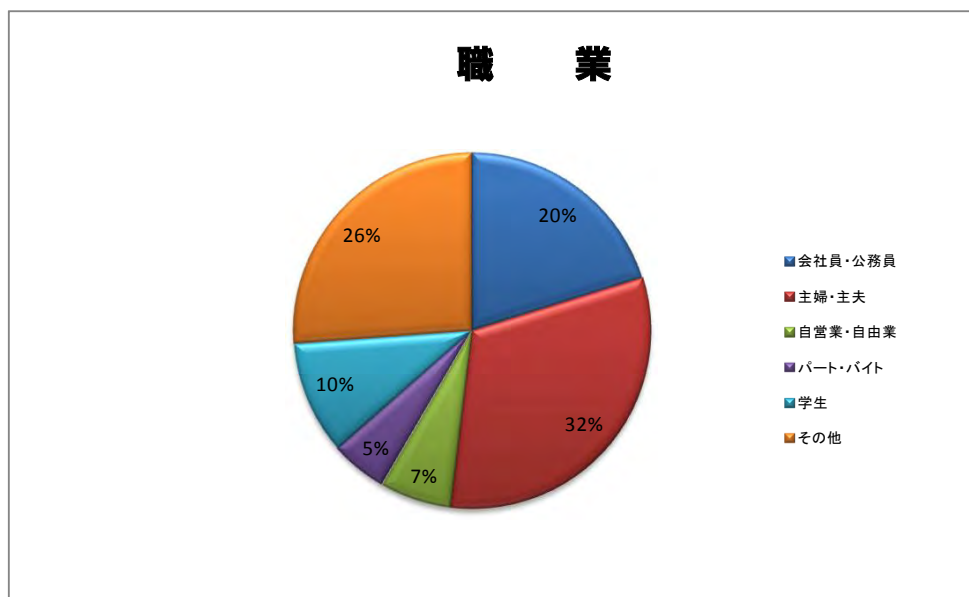
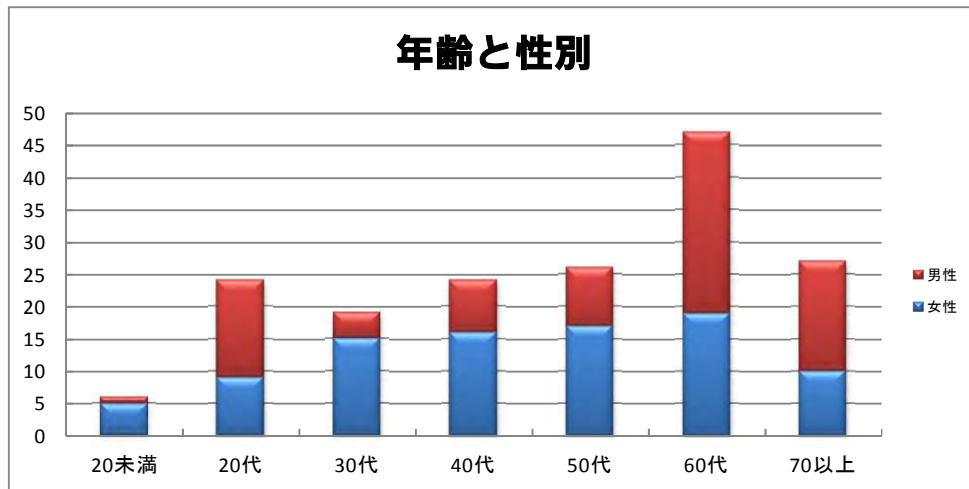
お客様から管理運営における変化を感じたとの声が前回と比べ増加はしたが、変わらないとの声が依然多い。お客様を第一に考え、親切丁寧な対応を心掛けると共に、「更衣室にスリッパが付いた。」「汗拭きタオルなどの気遣い」等、簡易的に実行できるようなことは、迅速に対応していくことで、より良い施設運営が行えると感じた。

今まで実施して良い変化を感じていただいているものは継続し、さらに創意工夫を数多く実施したい。

西総合スポーツセンター
関根 誠司

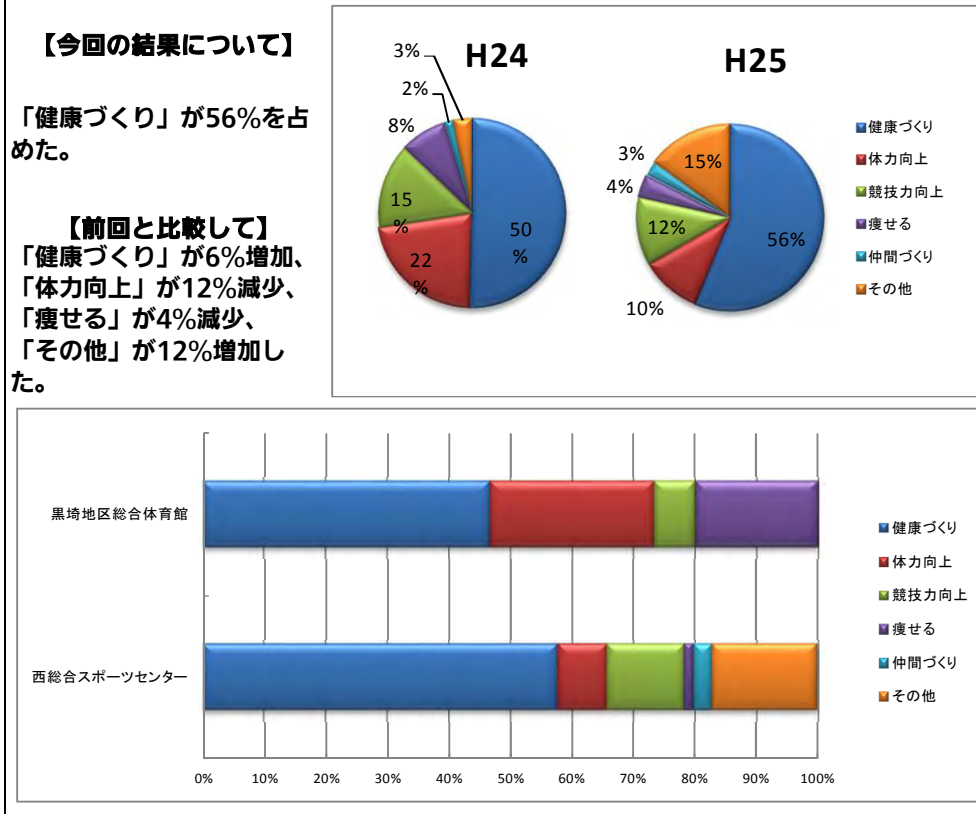
1. 対象者の特性（年齢・性別・職業）

【n=174】



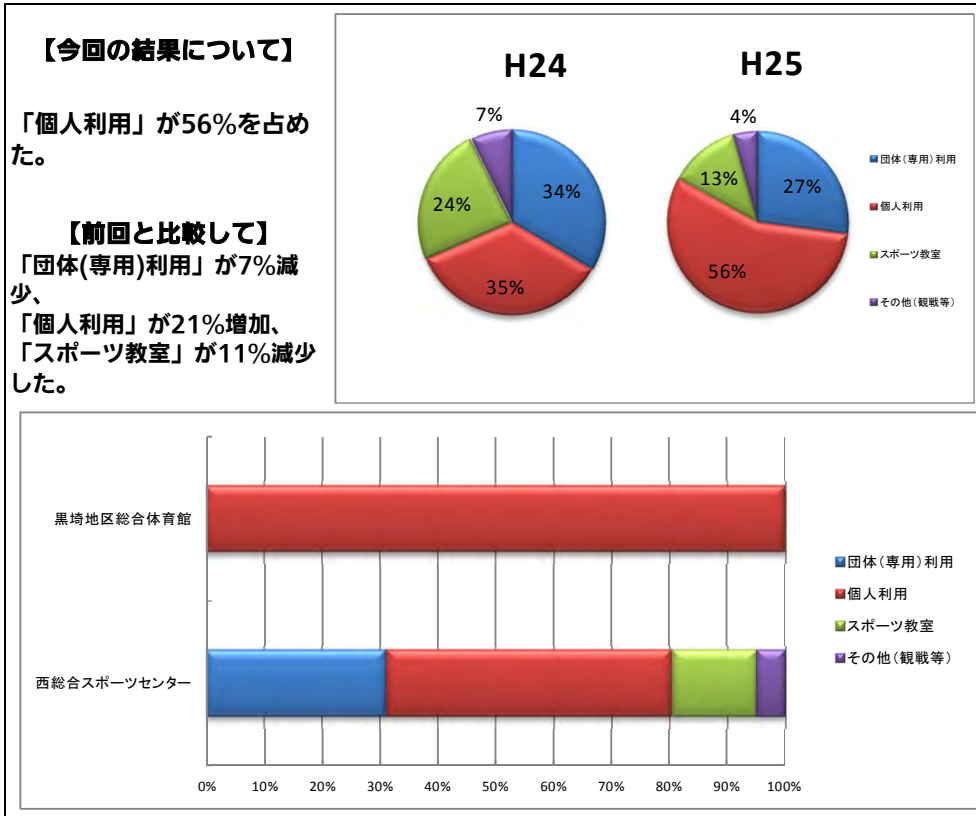
2. Q1 来館の主な目的をお聞かせください。

【n=228】



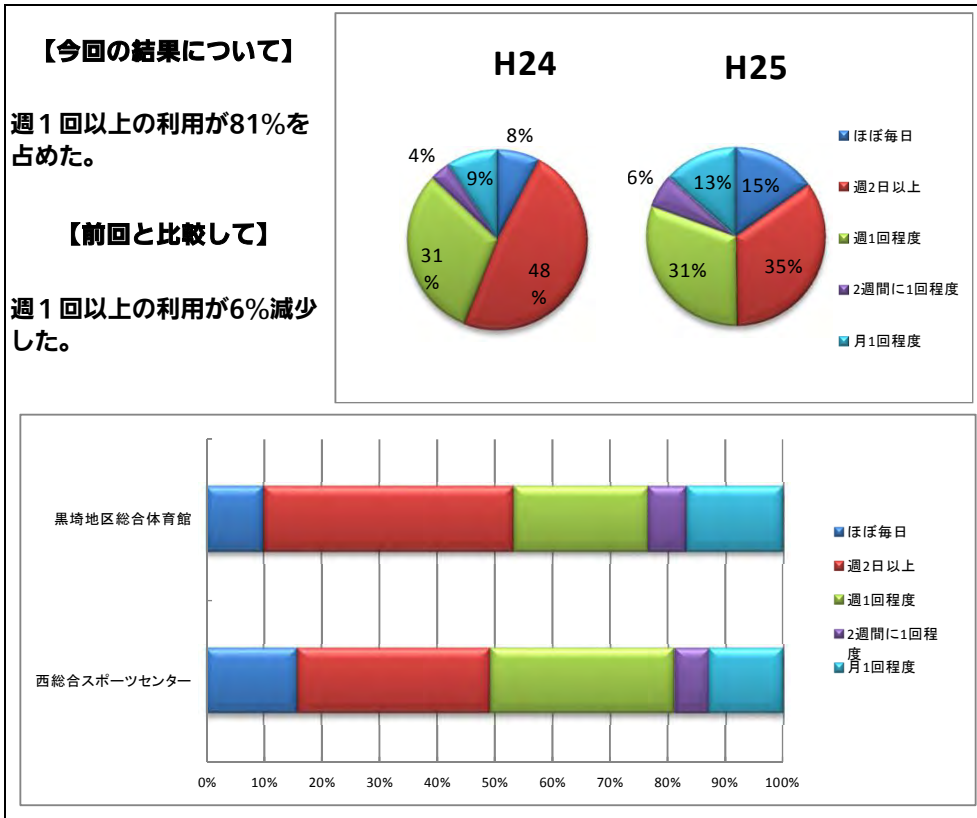
3. Q2 利用の主な形態をお聞かせください。

【n=229】



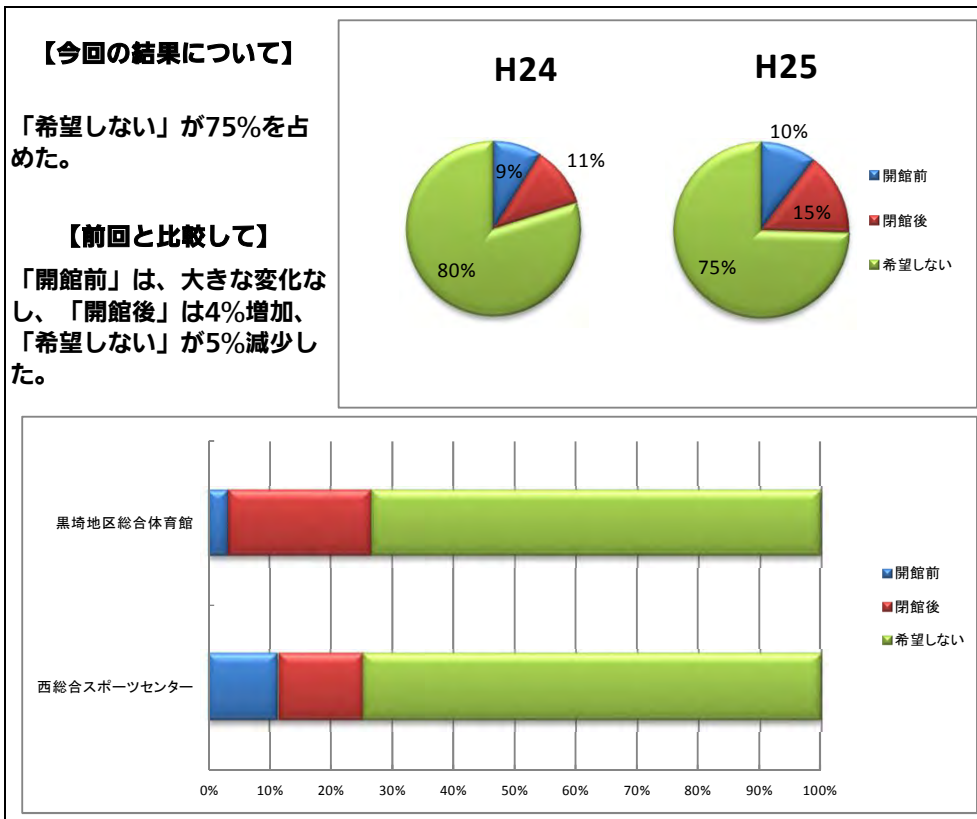
4. Q3 現在どのくらいの頻度で利用していますか。

【n=231】



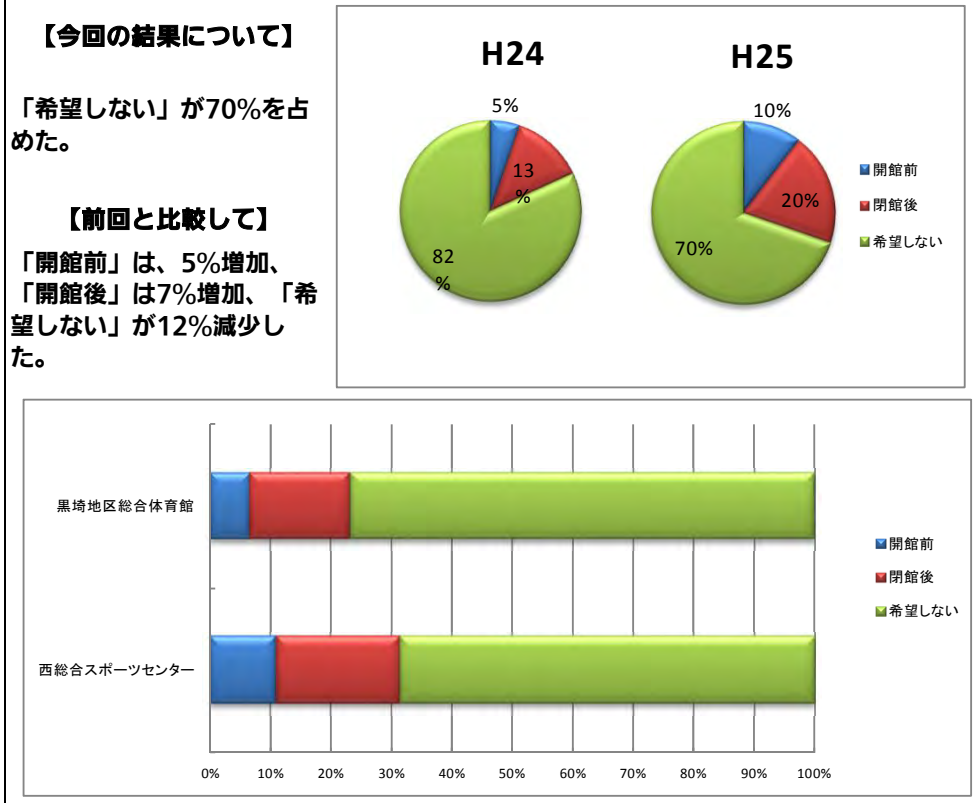
5. Q4 月～土曜日で開館時間の延長を希望しますか。

【n=231】



6. Q5 日曜日・祝日で開館時間の延長を希望しますか。

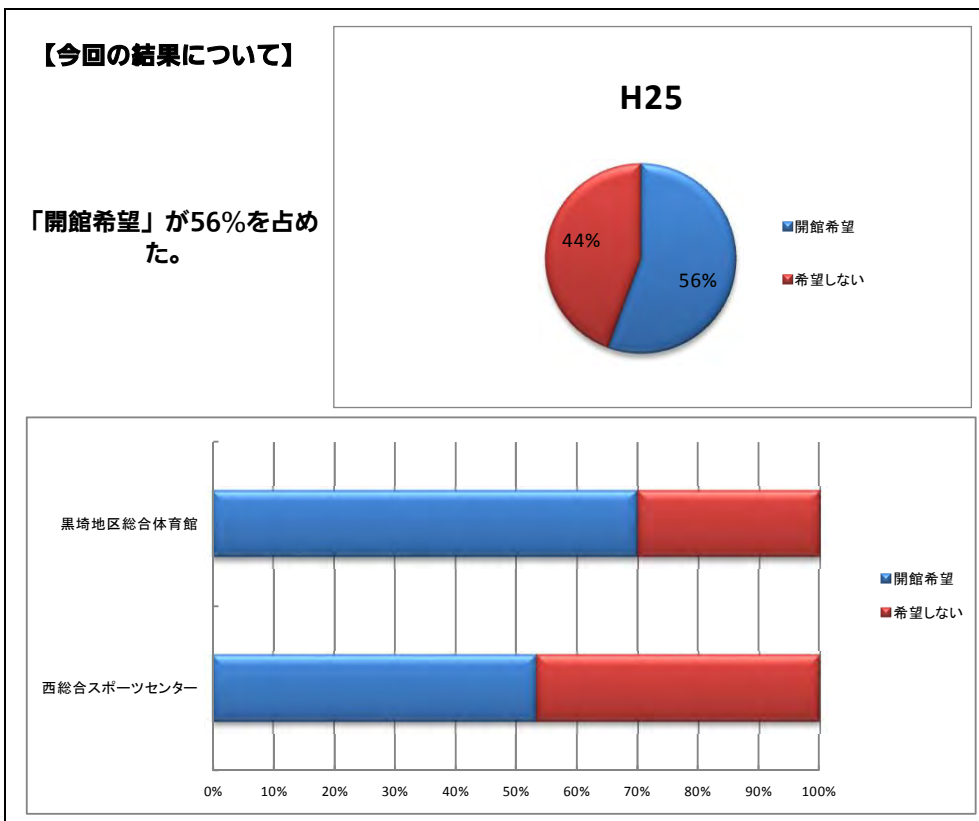
【n=231】



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。

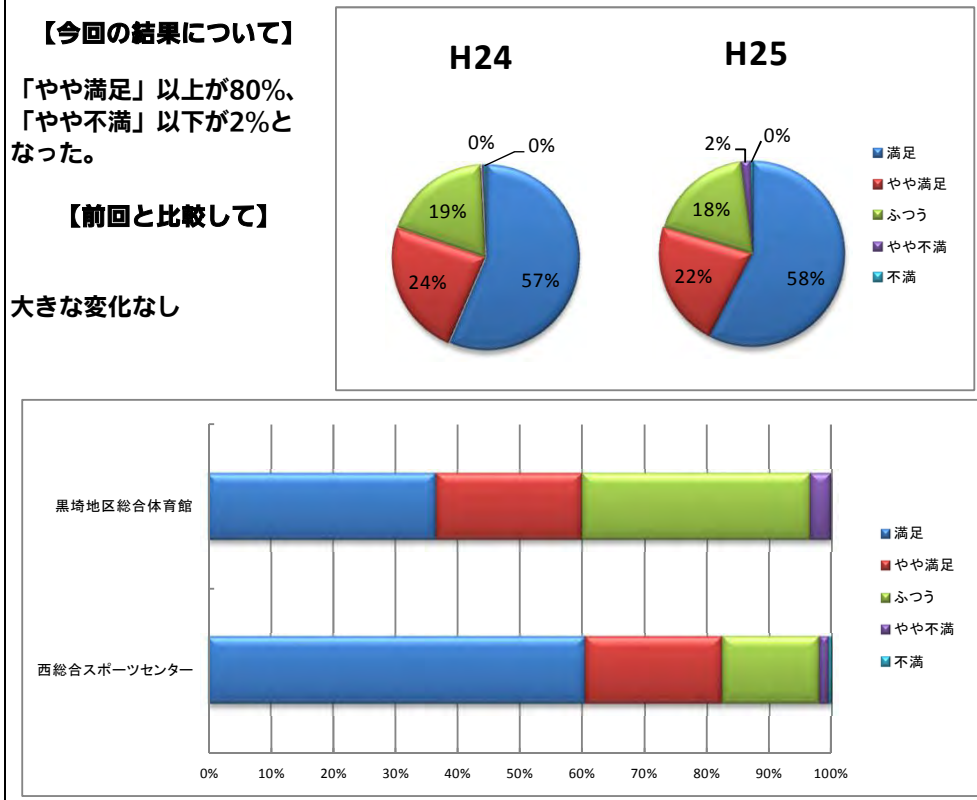
(新設問)

【n=223】



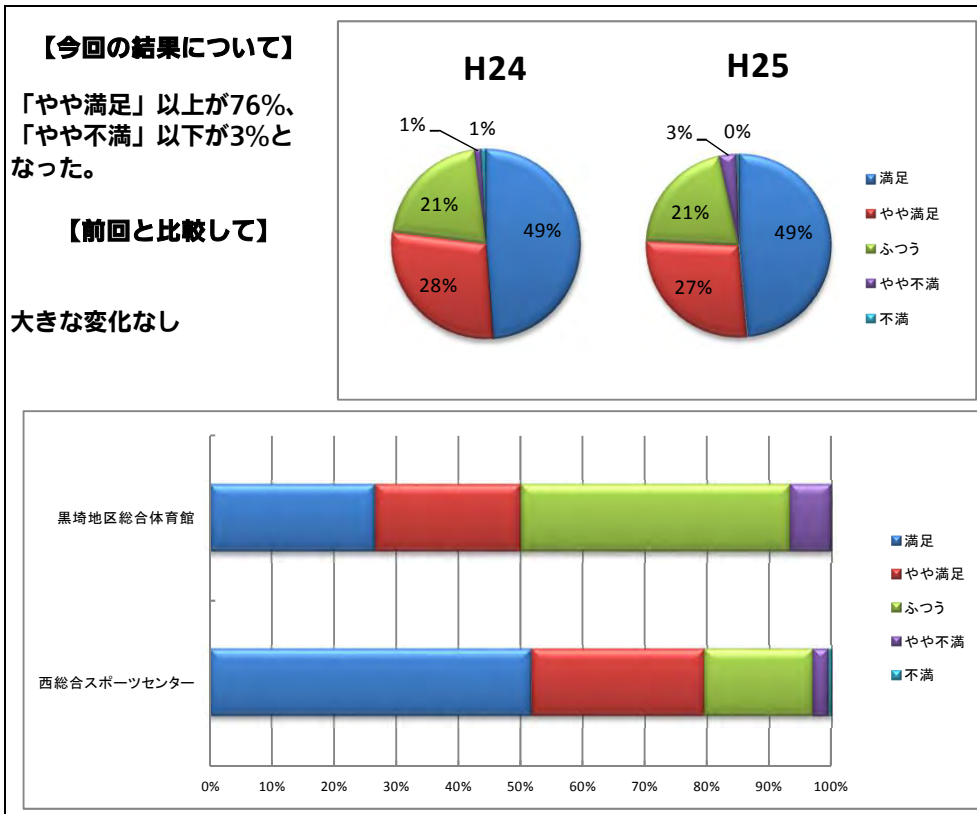
8. Q7-1 施設スタッフの対応は親切である。

【n=236】



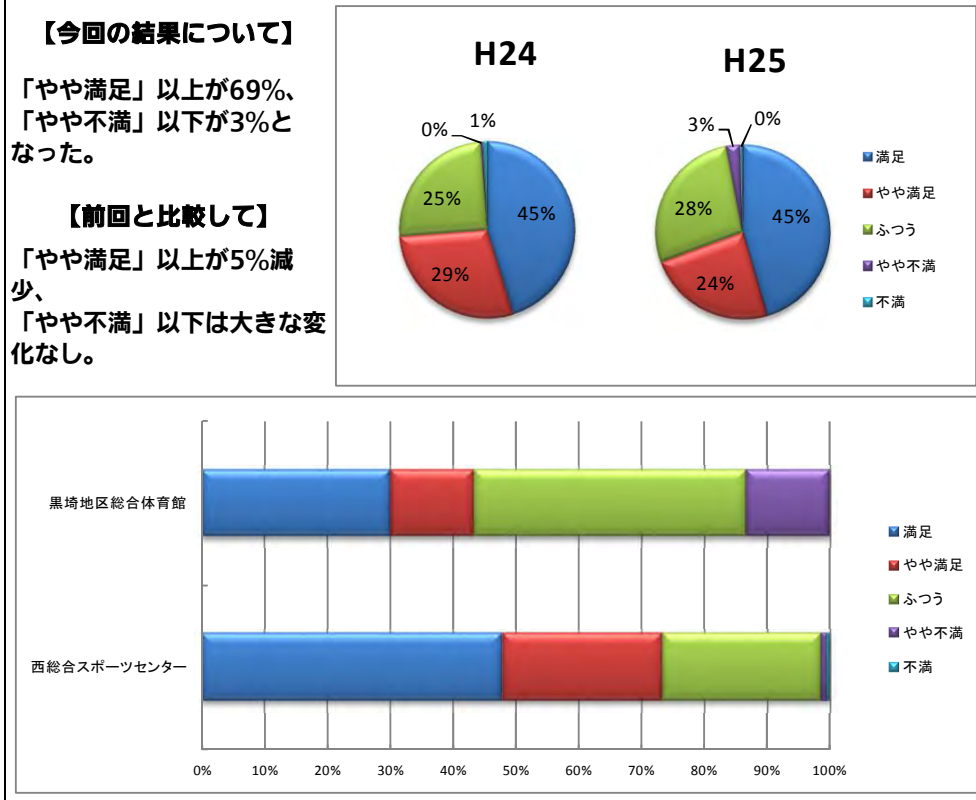
9. Q7-2 施設スタッフの対応は手際が良い。

【n=235】



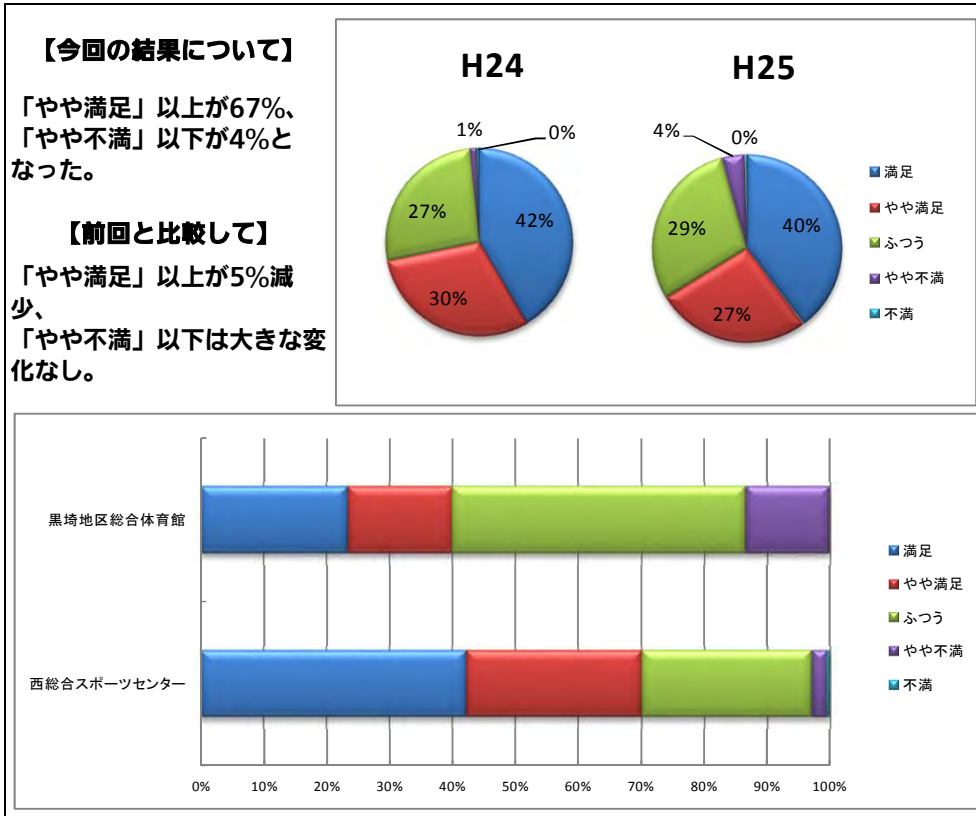
10. Q7-3 施設スタッフの説明は分かりやすい。

【n=235】



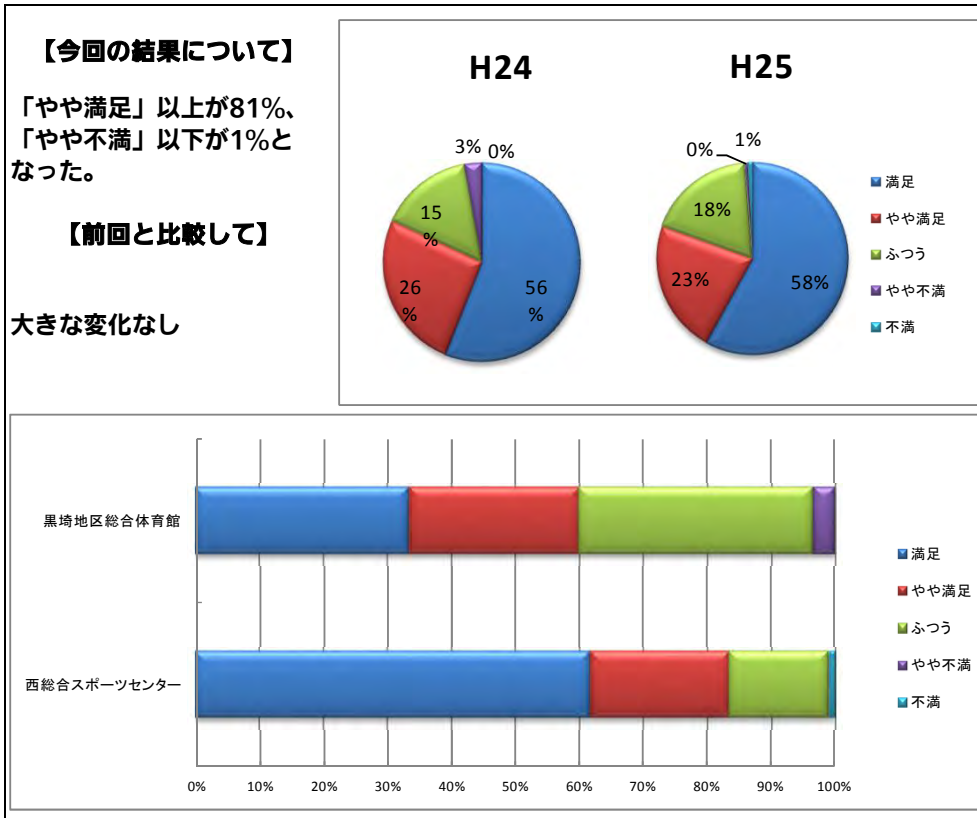
11. Q7-4 施設スタッフの知識は十分である。

【n=234】



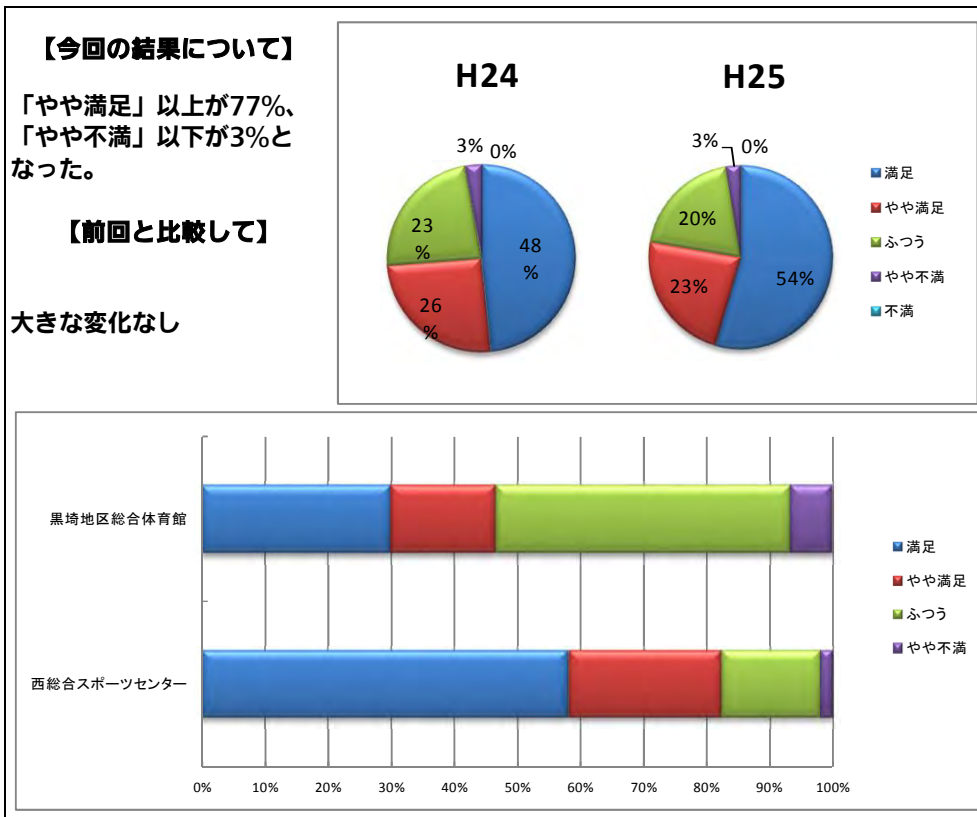
12. Q7-5 安全な環境で安心して利用できる。

【n=236】



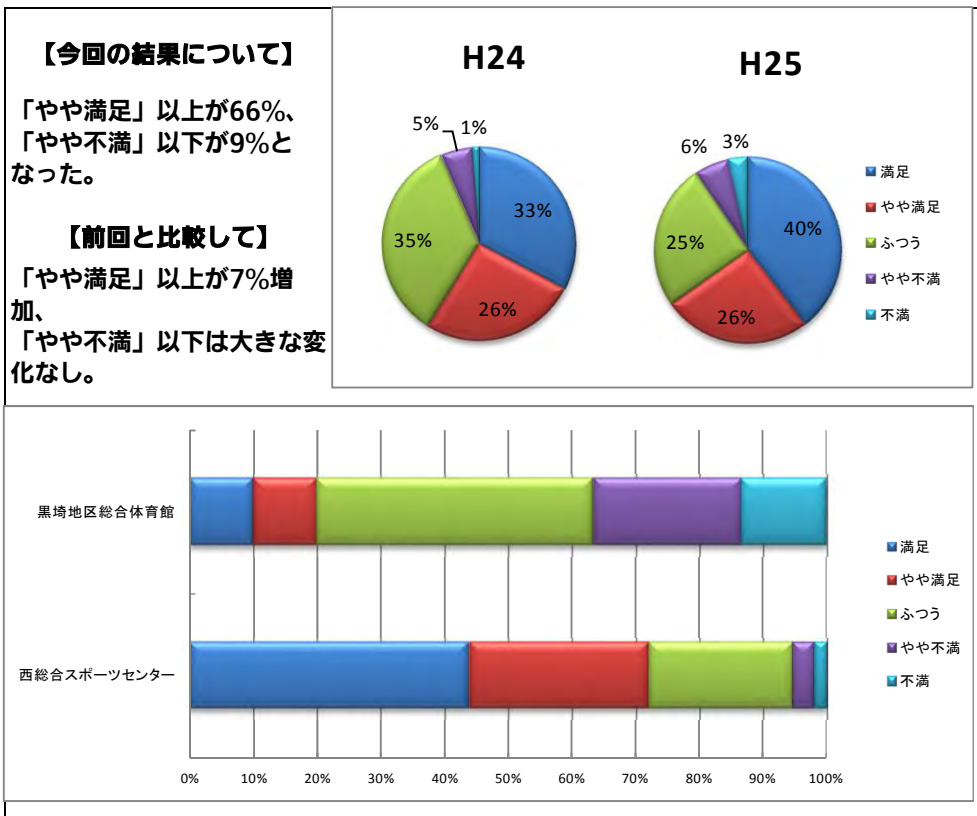
13. Q7-6 清掃・整備が行き届き、清潔である。

【n=233】



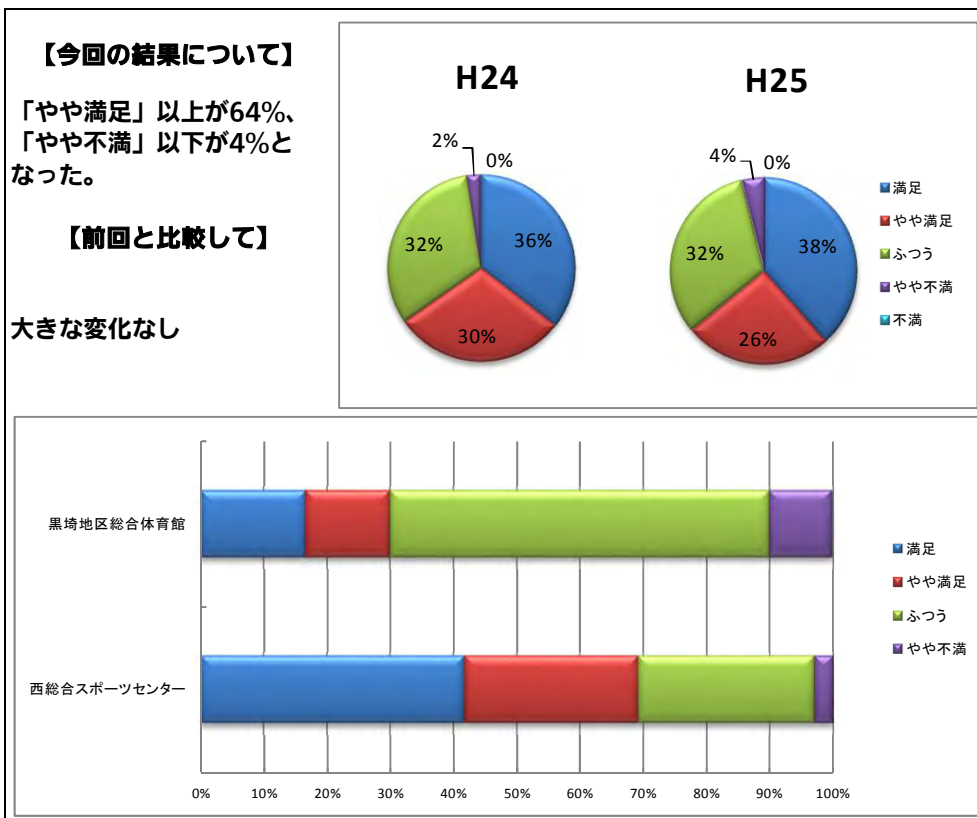
14. Q7-7 用具・器具の種類と数が整っている。

【n=233】



15. Q7-8 情報発信・案内掲示等が充実している。

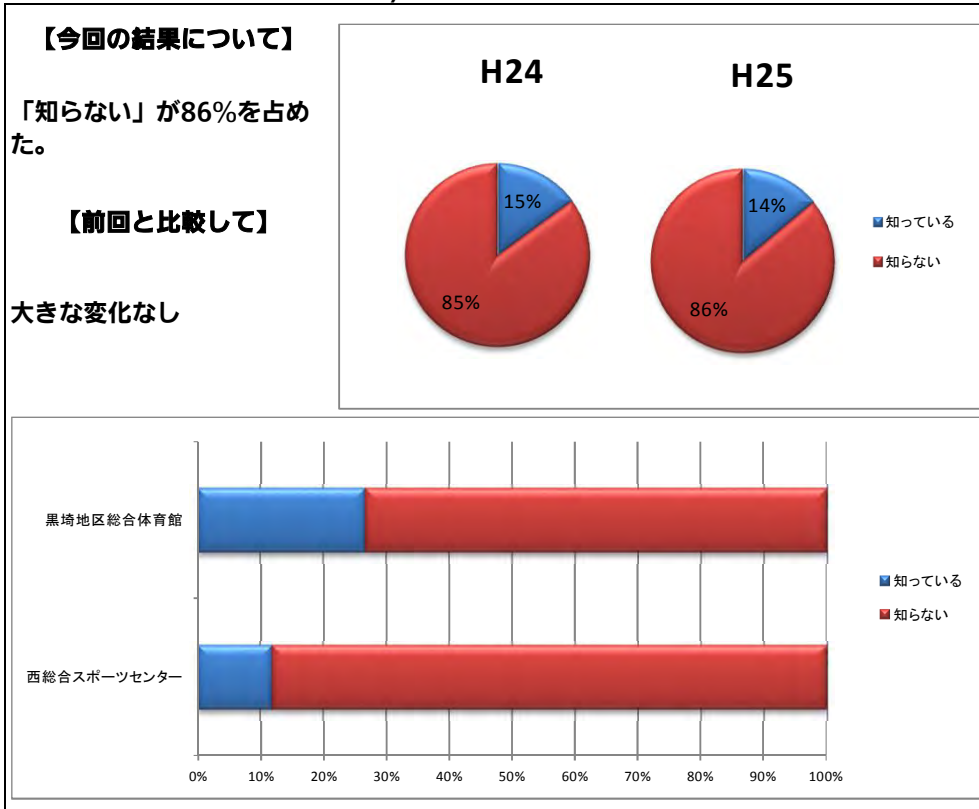
【n=234】



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。

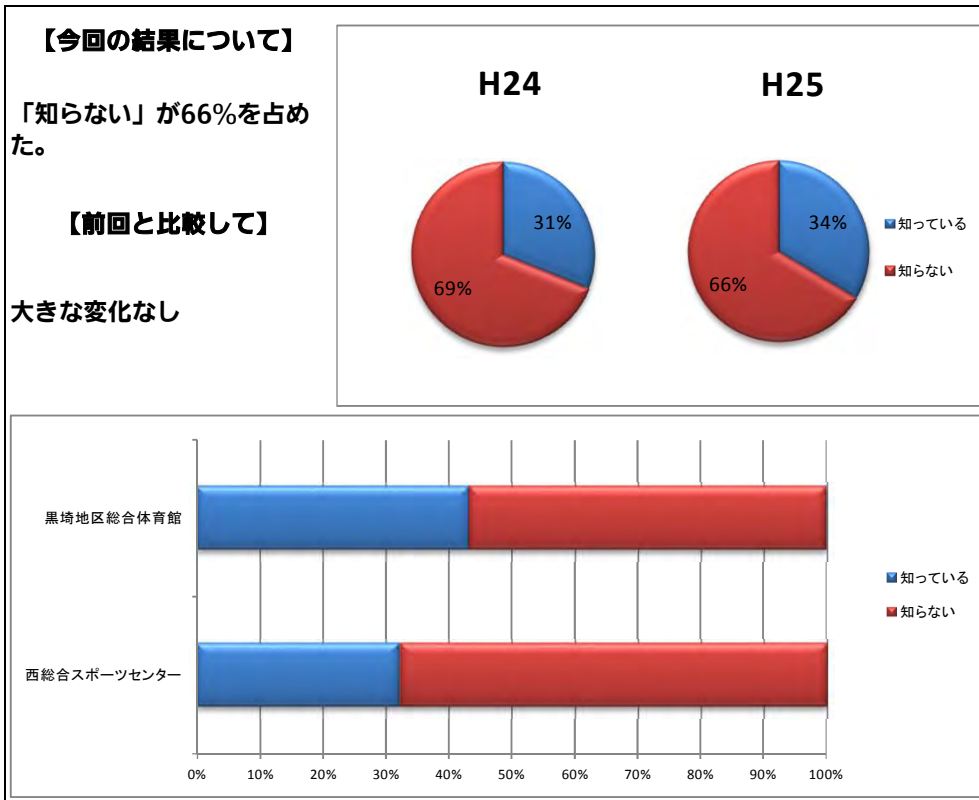
リレーフルマラソンin白根 (6/15)

【n=215】



リレーフルマラソンin新潟市陸上競技場 (9/21)

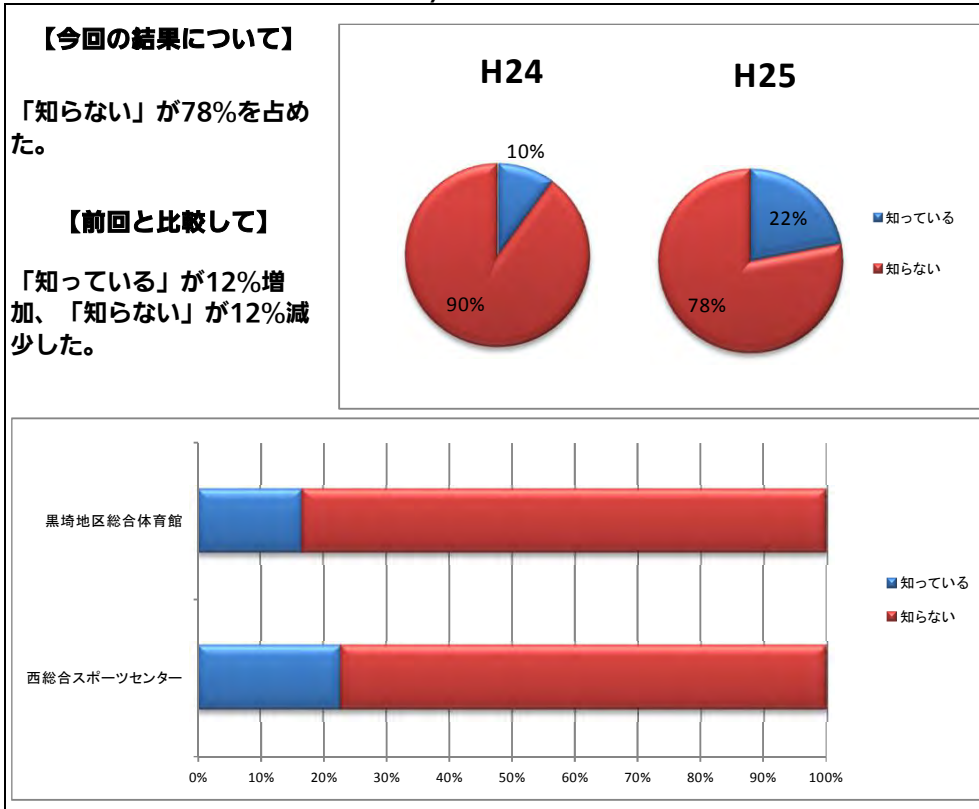
【n=226】



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。

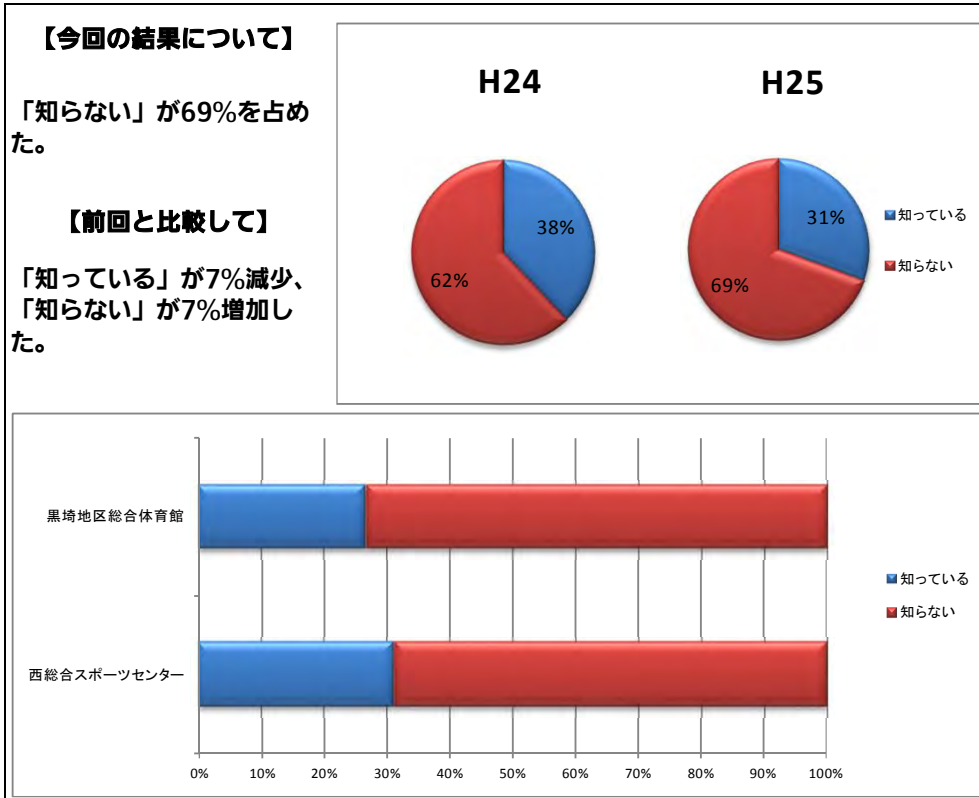
コスボダンスフェスティバル (12/14)

【n=223】

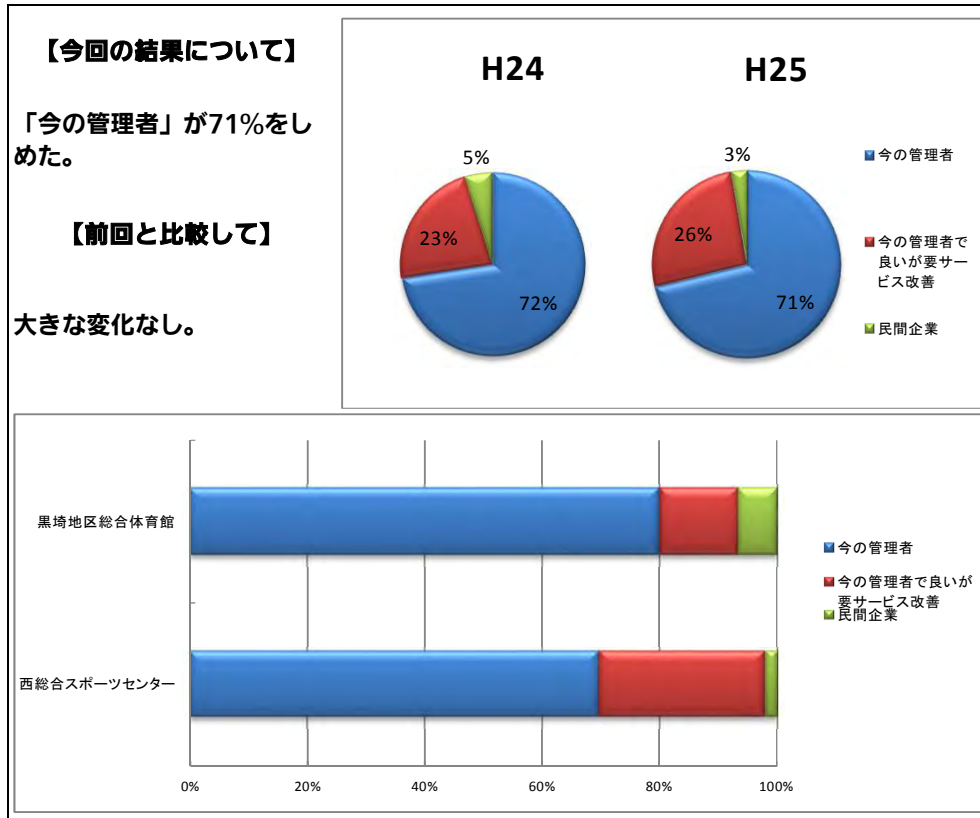


国土館大学男子新体操部演技発表会 (3/22)

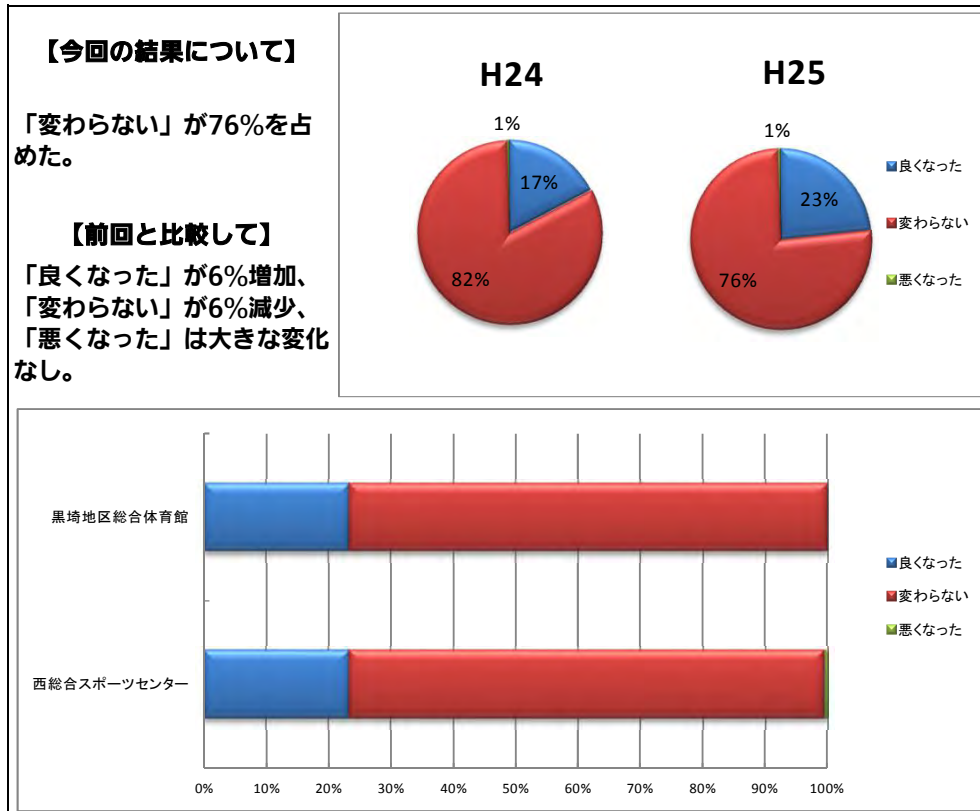
【n=226】



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=222]

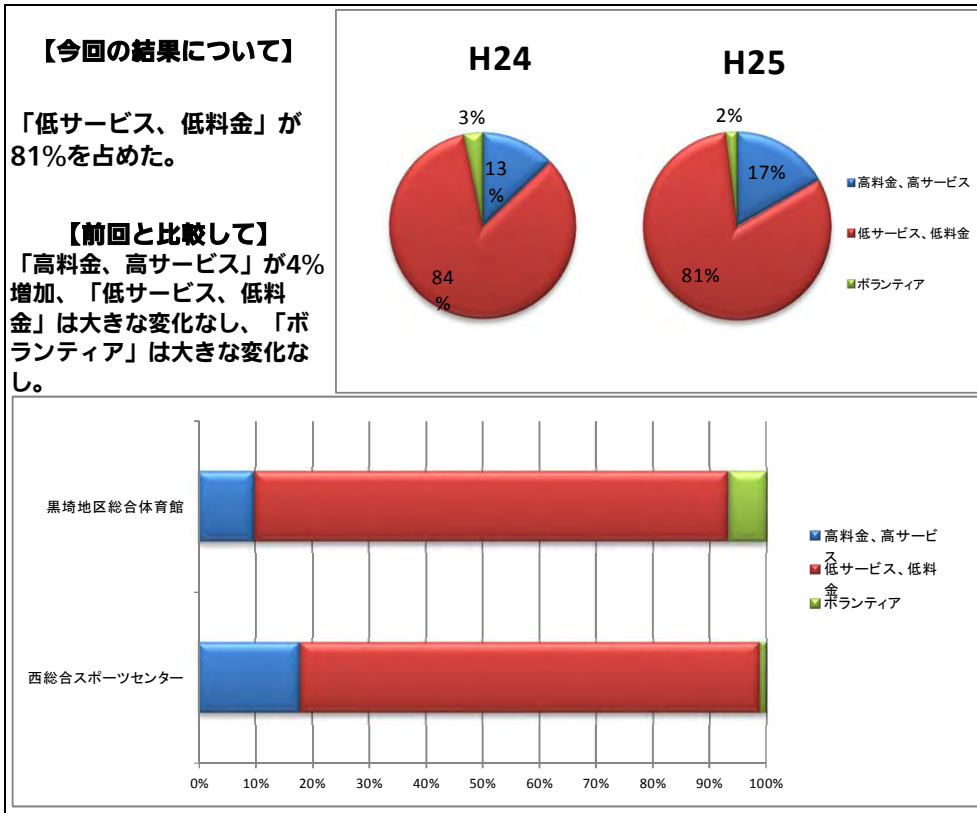


18. Q10 管理運営に何か変化を感じましたか。 [n=223]



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=203】



〈良くなった〉

- 挨拶が大変よい
- アクアエクササイズの手続きが簡単にすまされるようになった。
- 教室の申込みの継続が、簡単になった。
- 更衣室にスリッパが付いた。
- 次回の参加希望が教室内でできる。
- 職員のサービス精神
- 親切
- 親切な対応を心掛けてるのを感じてとても気持ちよく利用させてもらってる。
- スタッフの挨拶、声かけが多くなり気持ちがよい
- 清掃面
- 大変感謝しています。
- タオルの交換が多くなった、予算の中で少しずつ設備がよくなって、努力していると思います。
- 多目的広場の管理
- 1人1人にしっかりとあいさつをする。
- プールの床がすべりにくくなった。
- 眼がよく届いている
- メルマガで休館日とかがわかるといい。
- 申込方法など
- 床がキレイになった。
- 予約がはっきりした。
- 利用者として気軽に質問しやすい。 返答もていねい

〈変わらない〉

- △ 11月から利用をはじめたのでよくわからない
- △ 案内の声が小さい。入口で待ってる人を注意しない。 時間が守られてない
- △ 入替時間、清掃等を厳守しない団体がある。 職員は適切な指示、指導をされたい
- △ 今回久しぶりに利用させていただいたので変化が分かりません。
- △ 比較的適切に運営されてると感じる。
- △ 約10年ぶりに利用させていただいたので、よくわかりません。

〈悪くなった〉

- × 以前は90分で色々な体操をした
- ×

〈良くなった〉

- 入口が自動ドアになった
- 汗ふきタオルなど気づかい
- トレーニングルームに汗ふきタオルが設置される等、「私に使っていこう」というのが感じられて良いと思う
-
-
-
-
-
-

〈変わらない〉

- △ トレーニング マットもう1台
- △
- △
- △
- △

〈悪くなった〉

- ×
- ×

〈エリアサービス〉

【施設全般・利用時間関係】

- ・ 1階にデジタル時計の設置（以前はあった）
- ・ 夏期の早朝に利用が出来るようになればぜひ使わせてもらいたいと思う。
- ・ 現在自由コースが歩行と泳ぐ人と共同になっているが、泳ぐ人のみとして、歩く方は歩行コースのみとしたらどうか。
- ・ 工具の入替、入館料、シニア割引、国民保険は使用しない。
- ・ サービス、質をどのようにとらえるか、提供する側と受ける方で一致すると良いのですが。
- ・ シャワー室内の水着を置く場所が小さく、落ちてしまう。もう少し大きい台が欲しい。
- ・ シャワー室の改善 泡が他者のところまで流れるのがちょっと嫌
- ・ シャワールームがもう少しキレイだと嬉しいです。
- ・ シャワールームが利用したいと思える清潔さが欲しいです。
- ・ 小学生以下の遊び場で小学生以上の子たちがさわいだりあふないことをしても注意しない
- ・ トレッドミルの台数を増やして欲しい。
- ・ 大会の予定の表示をプールにも出してほしい。（駐車場の混雑状況をしたいので）
- ・ 土、日に、教室をもっと開いてほしい。
- ・ 冬期は新潟は天気が悪いので、未就学児がわいわいコーナーをもう少し充実させてもらえるとありがたいです。有料でもいいと思います。
- ・ 年間を通して利用するチームを優先にして欲しい。毎回予約を取るのが面倒。
- ・ 年末の休日30、31、1月1日の3日間位は休んで、これからの一年間にそなえたら良いと思う。
- ・ プールの更衣室がいつ来てもぬれてるところが少なく、気持ちよく使えている。
- ・ 風呂などがあるといい
- ・ ヨガ教室の清掃当番の順番を50音順の後ろからたまにはして欲しい。

【料金関係】

- ・ 3ヵ月定期券を利用しているので、60歳以上シルバー割引が欲しい。
- ・ 体育館の使用料をシニアは安くしてください。
- ・ 定期券で助かっています。なるべく料金を上げないで下さい。
- ・ 鳥屋野とコスボの体育館共通のバスが欲しい。
- ・ 料金が高くなると利用はしにくくなります。

【謝辞・その他】

- ・ 現状でよい
- ・ 職員の丁寧な対応には関心した。
- ・ 年々いろいろ工夫・改善されていると思います。これからもリーズナブルな利用料金が維持されますように。

〈プログラムサービス〉

- ・
- ・

