

利用者満足度調査集計表

実施日	平成21年11月25日(水)～11月29日(日)	第1回	9:00～13:00	第2回	13:00～17:00	第3回	17:00～21:00
内容	・施設ごとに共通の施設利用者にアンケートを行う。窓口で直接利用者に渡し、記入してもらう。 ・各項目10点満点で「10…大変満足している」～「5…どちらでもない」～「1…大変不満足」の間で点数を記入してもらう ・利用等がなく、記入できない項目は記入していただかない。 ・6点以下の項目については業務改善計画書を提出してもらう						

分類	番号	施設名 サンプル数	総体	東体	2000年	体文	身体	球場	市P	東P	県武	大山	全体	
		項目	236	130	117	153	72	79	277	43	72	78	1,257	
利用者情報	1	平均年齢(才)	46.5	53.8	49.8	41.7	49.9	46.7	52.0	52.9	38.2	46.0	47.8	
	2	主な来館方法(最大項目)	自動車	自動車	自動車	自動車	自動車	自動車	自動車	自動車	自動車	自動車		
	3	平均来館所要時間	31	25	23	29	24	24	28	28	31	29	27	
	4	主な利用時間帯(最大項目)												
	5	主な利用頻度(最大項目)	週2～3	週1	週2～3	週1	週1	週1	週1	週2～3	週2～3	週2～3	週2～3	
	6	主な目的(最大項目)												

分類	番号	項目	総体	東体	2000年	体文	身体	球場	市P	東P	県武	大山	合計	
施設・設備	●来館するまでに													
	1	わかりやすく来館できましたか	7.9	7.5	8.7	7.6	8.7	9.1	8.6	8.9	8.8	8.1	8.4	
	2	駐車場はスムーズに駐車や利用はできましたか	7.6	7.6	8.2	8.4	8.9	9.2	7.5	9.3	7.7	8.8	8.3	
		小計平均	7.7	7.6	8.5	8.0	8.8	9.2	8.1	9.1	8.3	8.5	8.4	
	●施設全体について													
	3	施設内の案内看板はわかりやすいですか	7.1	7.1	7.7	6.9	8.1	7.9	7.9	9.1	7.5	7.1	7.6	
	4	施設全体の照明は適切ですか	7.7	7.3	7.9	7.3	8.3	8.0	8.1	9.1	8.0	7.5	7.9	
	5	施設の雰囲気や清潔感に満足していますか	7.8	7.5	8.5	7.7	8.7	7.5	8.1	8.9	7.6	7.7	8.0	
	6	休憩スペースに満足していますか	7.2	7.1	7.7	7.3	8.3	7.3	7.7	8.9	7.0	7.5	7.6	
	7	施設全体の温度や湿度は適切ですか	7.2	6.8	7.3	7.2	7.8	7.5	7.8	8.7	6.2	7.1	7.4	
8	更衣室等は利用しやすく、清潔感がありますか	7.2	6.8	7.3	7.2	7.8	7.5	6.5	8.7	6.2	7.1	7.2		
9	自動販売機等に満足していますか	7.2	7.2	7.8	7.8	8.0	7.2	7.4	8.9	7.7	7.5	7.7		
	小計平均	7.3	7.1	7.7	7.3	8.1	7.6	7.6	8.9	7.2	7.4	7.6		

分類	番号	項目	総体	東体	2000年	体文	身体	球場	市P	東P	県武	大山	合計	
施設・設備	●アリーナについて													
	10	使用された器具の状態や数量に満足していますか	7.1	7.4	7.8	7.4	8.4				6.7	6.9	7.4	
	11	アリーナの照明など環境に満足していますか	7.4	7.2	7.7	7.5	8.1				7.7	6.8	7.5	
	12	面割りが使いやすさなど満足していますか	7.2	7.4	7.8	7.4	8.4				6.5	7.6	7.5	
		小計平均	7.2	7.3	7.8	7.4	8.3				7.0	7.1	7.4	
	●フィットネスルームについて													
	13	機器の種類や数量に満足していますか	7.3		6.8			6.7	7.0			7.0	7.0	
	14	機器の使用について説明等はわかりやすいですか	7.2		6.8			7.5	7.6			7.4	7.3	
	15	機器のコンディションや清潔感に満足していますか	7.0		7.0			7.0	7.5			7.5	7.2	
	16	フィットネスルームの雰囲気や清潔感等は満足していますか	7.4		7.0			7.6	7.8			7.7	7.5	
17	フィットネスルームの指導は親切でわかりやすいですか	7.7		6.8			7.1	7.2			7.8	7.3		
	小計平均	7.3		6.9			7.2	7.4			7.5	7.3		
●プールについて														
18	プールの水温や水質は適切ですか							7.8	8.8				8.3	
19	// のコース設定に満足していますか							7.6	8.9				8.3	
20	プールサードは快適ですか							7.6	8.9				8.3	
21	採暖室やヒート板の数量等に満足していますか							7.9	8.9				8.4	
22	プール利用時に混雑を感じませんか							6.4	8.2				7.3	
	小計平均							7.5	8.7				8.1	
●研修室について														
23	研修室の室温や照明等に満足していますか	6.5			7.8			7.2					7.2	
24	// 清潔感に満足していますか	6.9			8.7			7.1					7.6	
25	// 放送設備等付属設備に満足していますか	6.8			7.5			7.3					7.2	
	小計平均	6.7			8.0			7.2					7.3	
	中計平均	7.3	7.3	7.7	7.7	8.4	8.0	7.6	8.9	7.5	7.6	7.8		

分類	番号	項目	総体	東体	2000年	体文	身体	球場	市P	東P	県武	大山	合計	
施設運営	●施設利用について													
	26	開館時間等に満足していますか	7.1	7.6	7.8	7.2	8.9	8.3	7.9	8.5	7.9	7.9	7.9	
	27	施設の予約方法や利用方法等はわかりやすいですか	6.9	7.2	7.4	7.3	8.3	7.9	7.8	8.9	6.6	7.6	7.6	
	28	使用料の支払方法はわかりやすいですか	7.3	7.1	7.8	7.3	8.5	8.3	7.9	8.9	6.9	7.7	7.8	
	29	スポーツ情報等の提供に満足していますか	6.8	6.8	7.3	6.9	8.1	7.3	7.5	8.4	6.9	7.5	7.4	
	30	苦情・クレーム等の対応に満足していますか	6.8	6.9	7.3	7.0	8.1	7.7	7.3	8.6	6.5	7.6	7.4	
	中計平均	7.0	7.1	7.5	7.1	8.4	7.9	7.7	8.7	7.0	7.7	7.6		
人的サービス	●職員について													
	31	職員の電話や窓口対応に満足していますか	7.7	7.6	8.0	7.8	9.0	8.2	8.4	9.3	7.9	8.1	8.2	
	32	職員は清潔感のある身だしなみをしていますか	7.9	7.7	8.2	7.8	9.1	8.1	8.5	9.4	8.4	8.3	8.3	
	33	// さわやかでわかりやすい対応をしていますか	7.9	7.8	8.1	7.9	9.0	8.2	8.5	9.3	8.6	8.3	8.4	
	34	用件が済むまでの時間などに満足していますか	7.6	7.7	8.0	7.8	9.0	8.2	8.5	9.3	8.3	8.2	8.3	
	中計平均	7.8	7.7	8.1	7.8	9.0	8.2	8.5	9.3	8.3	8.2	8.3		

分類	番号	項目	総体	東体	2000年	体文	身体	球場	市P	東P	県武	大山	合計	
プログラムサービス	●教室やフィットネスプログラムについて													
	35	教室等の指導者は親切でわかりやすい指導をしていますか	7.6	7.1	7.3	9.0	8.6	8.8	8.0	8.7	6.9	8.2	8.0	
	36	教室等の種目や内容には満足していますか	7.1	6.9	7.3	8.4	8.6	8.4	7.8	9.1	6.7	8.0	7.8	
	37	// の開催時間には満足していますか	7.0	7.0	7.5	8.0	8.5	8.3	7.7	9.1	6.5	7.8	7.7	
	38	// の料金設定は満足していますか	6.9	6.8	7.4	8.0	8.5	8.3	8.0	9.1	6.6	8.0	7.8	
	39	// の案内や募集などわかりやすいですか	6.7	6.7	7.4	8.1	8.4	7.8	7.4	9.1	6.5	7.0	7.5	
40	// の申込方法には満足していますか	6.9	6.7	7.2	8.2	8.6	7.8	7.7	9.2	6.4	7.4	7.6		
	中計平均	7.0	6.9	7.4	8.3	8.5	8.2	7.8	9.1	6.6	7.7	7.7		
	合計平均	7.3	7.3	7.7	7.7	8.5	8.0	7.7	9.0	7.4	7.7	7.8		

分析・評価

- ・前回と比べて0.5ポイント以上良くなっているのは青、0.5ポイント下がっているのは赤
- ・県武、球場については前回の調査からポイントを下げている項目が多かった
- ・施設面の満足度に比べてソフト面(職員や教室等)の満足度は高い
- ・東富山体育館は前回、7番、8番については満足度は低かったが、今回は改善がみられた
- ・また、東富山体育館の教室についてもクラブの導入後、満足度は高まった
- ・体育文化センターはテニスコートの修繕を求めるコメントが多い(約20件)
- ・前回、県武は9点台が多かったが、今回はポイントの減少が著しかった