

桐ヶ丘体育館 利用者満足度調査報告書

指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘体育館

(2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～8日(木)までの8日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者

(4) 調査方法

当館の利用目的を4区分に分類しアンケートを実施

(①団体利用 ②自主事業 ③一般公開 ④トレーニングジム)

(5) 回収状況

前年度110枚回収に対し、今年度は111枚回収となりました。

(内訳：①団体利用52枚 ②自主事業10枚 ③一般公開31枚 ④トレーニングジム18枚)

(6) その他

アンケート用紙白紙は集計に含めず

2 調査結果

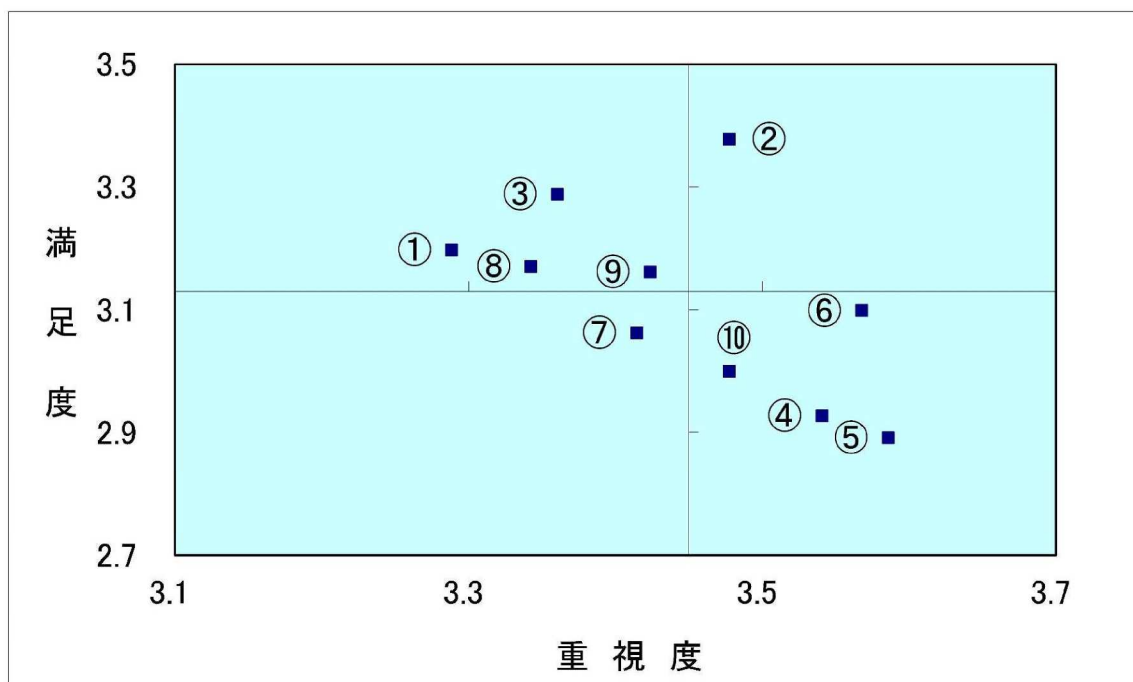
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	37	69	5	0	3.29	31	71	9	0	3.20
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	55	54	2	0	3.48	47	59	5	0	3.38
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	42	67	2	0	3.36	43	57	11	0	3.29
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	63	45	3	0	3.54	28	53	24	6	2.93
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	68	40	3	0	3.59	29	47	29	6	2.89
⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	65	44	2	0	3.57	34	54	23	0	3.10
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	53	51	7	0	3.41	32	57	19	3	3.06
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	46	59	4	2	3.34	32	66	13	0	3.17
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	50	58	3	0	3.42	32	66	12	1	3.16
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	57	50	4	0	3.48	31	53	23	4	3.00
⑪ 全体的な満足度について						35	65	11	0	3.22

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.45

満足度平均 3.13

3 結果分析



4 課題発見

今年度のアンケート集計結果から、④建物・室内・設備の清潔さについて、⑤施設内環境について、⑩施設内のバリアフリーへの配慮についての3つが不満足項目としてあげられた。共通している点として、施設の老朽化や付帯設備の不備を原因とする意見が多かった。特に多かったご意見は（１）各施設に空調を入れてほしい（２）各施設が古すぎるので匂いを含め改善してほしい（３）トイレを新調してほしい（４）もっと清掃を強化してほしいなどがあげられた。

5 改善方策

④建物・室内・設備の清潔さについて

- ・清掃が行き届いていない箇所があるため、委託業者と週1回MTを行い、抜けないオペレーションに変更し、実践していく。
- ・老朽化している設備に関しては、優先順位をつけて適宜新しいものへと変えていく。
- ・トイレ清掃は毎日実施しているが、それとは別に休館日に毎回大掃除を実施していく。

⑤施設内環境について

- ・空調の無い設備に関しては前年度に大型扇風機を導入済み。各施設に空調を入れることは難しいため、アリーナ放送室と多目的室を常に適温（夏は冷房、冬は暖房）に設定しておき利用者に開放する。

⑩施設内バリアフリーへの配慮について

- ・施設内の通路などに通行の妨げになるようなものは置かない、定期点検を実施する。
- ・完全なバリアフリー仕様となっていないため、対象者が来館の際はできる限り個別で対応する。

桐ヶ丘体育館 利用者満足度調査報告書

指定管理者 「きたくなるまち」 Well-Being共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘体育館

(2) 調査期間

令和6年6月1日(土)～15日(土)までの15日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者

(4) 調査方法

当館の利用目的を4区分に分類しアンケートを実施

(①団体利用 ②自主事業 ③一般公開 ④トレーニングジム)

(5) 回収状況

前年度111枚回収に対し、今年度は125枚回収となった。

(内訳: ①団体利用51枚 ②自主事業25枚 ③一般公開31枚 ④トレーニングジム18枚)

(6) その他

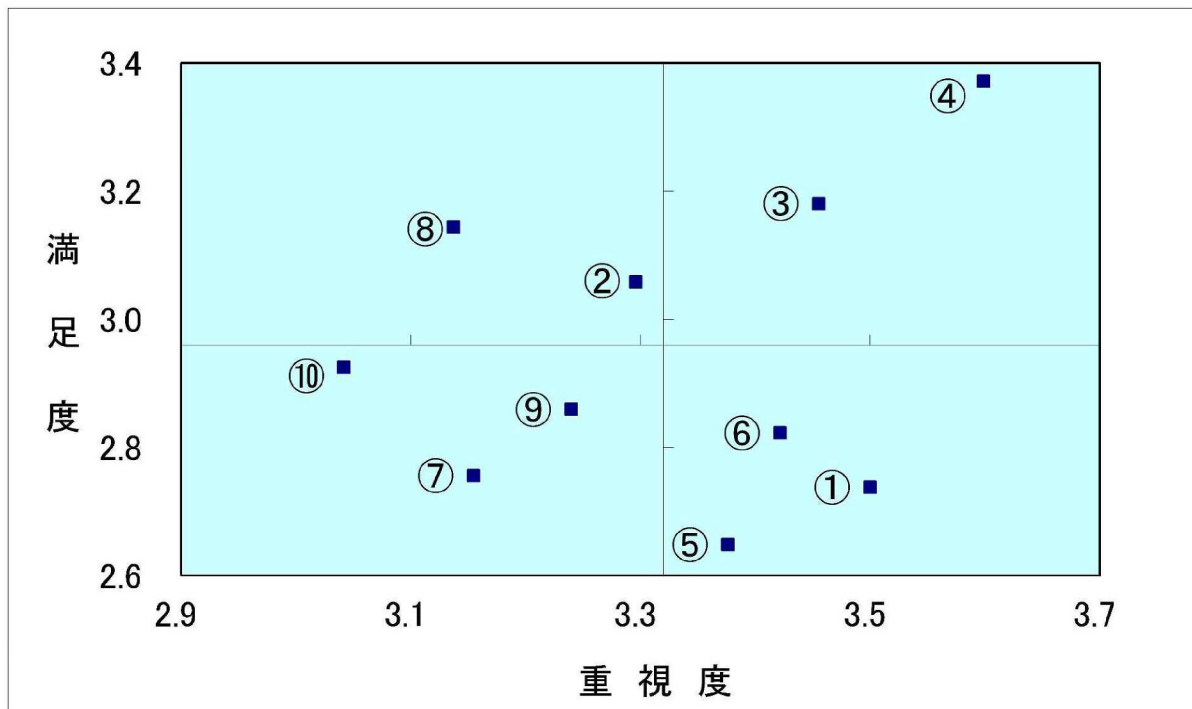
アンケート用紙白紙は集計に含めず

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極めて 不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	56	53	1		3.50	4	84	32	2	2.74
② スタッフの対応について	36	77	2		3.30	15	98	6	1	3.06
③ 掲示板や案内表示の見易さ	56	67			3.46	36	73	12	1	3.18
④ 建物・室内・設備の清潔さ	75	46		1	3.60	55	57	8	1	3.37
⑤ 施設内環境について(照明、空調など)	50	73	1	1	3.38	3	65	39	1	2.65
⑥ 施設の安全性について	55	63	2	1	3.42	15	72	37		2.82
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	35	78	4	6	3.15	9	76	37	1	2.76
⑧ 各種講座・教室について	36	77	3	8	3.14	25	94	5	1	3.14
⑨ 施設内の防犯体制について	36	80	3	2	3.24	5	96	18	2	2.86
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮	28	72	17	3	3.04	7	99	12	2	2.93
⑪ 全体的な満足度						15	103	5		3.08

※平均得点: 各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
重視度平均 3.32 満足度平均 2.96

3 結果分析



4 課題発見

今年度のアンケート集計結果から、①施設に関する情報発信について、⑤施設内環境について、⑥施設の安全性について、⑦更衣室、ロッカールームの使いやすさの4つが不満足項目としてあげられた。共通している点として、施設の老朽化や付帯設備の不備を原因とする意見が多かった。特に多かったご意見として、(1)各施設に空調を入れてほしい、(2)各施設が古すぎるので匂いも含め改善してほしい、(3)ロッカーを新調してほしい、(4)支払いでクレジット機能を作りたい、(5)すべての抽選会をネットでやって欲しい、(6)SNS(インスタ等)でテニスコートの空き状況などをあげて欲しいなどがあげられた。

5 改善方策

①施設に関する情報発信について

- ・支払い方法に関して、キャッシュレス対応が可能な窓口の情報発信についてのご意見をいただいた。現状、北とびあ、赤羽会館、滝野川会館で対応可能であるため、そちらを案内する。
- ・Instagramの活用が出来ていないので、更新頻度を上げていく。

⑤施設内環境について

- ・空調の無い設備に関しては、前年度にスポットクーラーを導入済み。各施設に空調を入れることは難しいので、アリーナ放送室と多目的室を常に適温(夏は冷房、冬は暖房)に設定しておき、利用者に開放する。

⑥施設の安全性について

- ・施設内定期点検を実施する。
- ・危険な箇所等はPOP掲示をし、即時修繕していく。

⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさについて

- ・柔道場や剣道場にある、利用していないロッカーを全て更衣室に移設し、利用可能なロッカーを増やす。

北区 桐ヶ丘体育館 利用者満足度調査報告書

桐ヶ丘体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

1 調査の概要

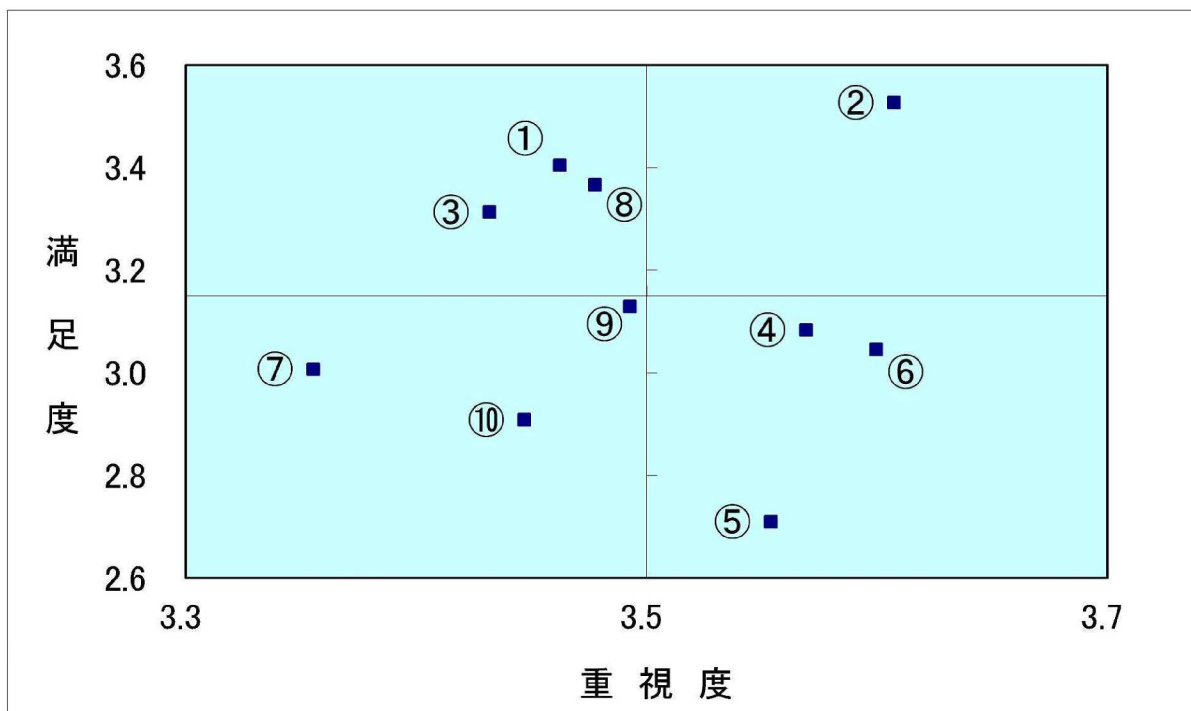
- (1) 調査施設
北区桐ヶ丘体育館
- (2) 調査期間
令和7年6月1日(日)～21日(土)までの21日間
- (3) 調査対象
期間中に当館をご利用いただいた利用者
- (4) 調査方法
当館の利用目的を4区分に分類しアンケートを実施
(①団体利用 ②自主事業 ③一般公開 ④トレーニングジム)
- (5) 回収状況
前年度125枚回収に対し、今年度は131枚回収となりました。
(内訳: ①団体利用45枚 ②自主事業35枚 ③一般公開25枚 ④トレーニングジム26枚)
- (6) その他
アンケート用紙白紙は集計に含めず

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	62	62	6	1	3.41	58	69	3	1	3.40
② スタッフの対応について	75	54	2		3.56	69	62	0	0	3.53
③ 掲示板や案内表示の見易さ	55	71	5		3.38	51	70	10	0	3.31
④ 建物・室内・設備の清潔さ	72	56	2	1	3.52	46	52	31	2	3.08
⑤ 施設内環境について 照明や空調	73	53	3	2	3.50	16	66	44	5	2.71
⑥ 施設の安全性について	76	51	4	0	3.55	45	53	27	6	3.05
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	51	70	9	1	3.31	44	49	33	5	3.01
⑧ 各種講座・教室について	63	62	5	1	3.43	59	61	11	0	3.37
⑨ 施設内の防犯体制について	61	68	1	1	3.44	43	63	24	1	3.13
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮	59	68	1	3	3.40	31	61	35	4	2.91
⑪ 全体的な満足度						41	70	19	1	3.15

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
重視度平均 3.45 満足度平均 3.15

3 結果分析



4 課題発見

今年度のアンケート集計結果では、⑤施設内環境について、⑦更衣室、ロッカールームの使いやすさ、⑩施設内バリアフリーへの配慮の3つが主な不満足項目としてあげられました。共通している点として、施設の老朽化や付帯設備の不備を原因とする意見が多かったです。特に多かったご意見は（１）各施設に空調を入れてほしい（２）各施設が古すぎるので匂い含め改善してほしい（３）トイレを洋式へ新調してほしい（４）ロッカーを新調してほしいなどがあげられました。

5 改善方策

⑤施設内環境について

- ・空調の無いアリーナに関しては、令和5年度に2台のスポットクーラーを導入済み。電圧の関係もあり、これ以上冷風機を導入するのは難しく、各施設に空調を入れることは難しいため、アリーナ放送室と多目的室を常に適温（夏は冷房、冬は暖房）に設定しておき利用者に開放する。

- ・テニスコートのにバラソルを多少設置しているものの、風で直ぐに破損してしまうので違う物を検討中。

⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさについて

- ・昨年に柔道場や剣道場にある使わないロッカーを全て更衣室に移設したが、付属の鍵が足りず全て開放出来てはいない。同じロッカーの購入ができないため、違う種類のロッカーの購入を検討する。

⑩施設内バリアフリーへの配慮について

- ・急な階段しかなくご高齢の利用者には不便だと感じる。
- ・スロープやエレベーター等もないので簡易スロープの購入を検討する。