

滝野川体育館 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

滝野川体育館

(2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～25日(日)までの25日間

(3) 調査対象

北区滝野川体育館利用者

(4) 調査方法

館内配布の調査用紙及び館内掲示の二次元コードより調査フォームアクセスして回答

(5) 回収状況

113枚回収

(6) その他

2 調査結果

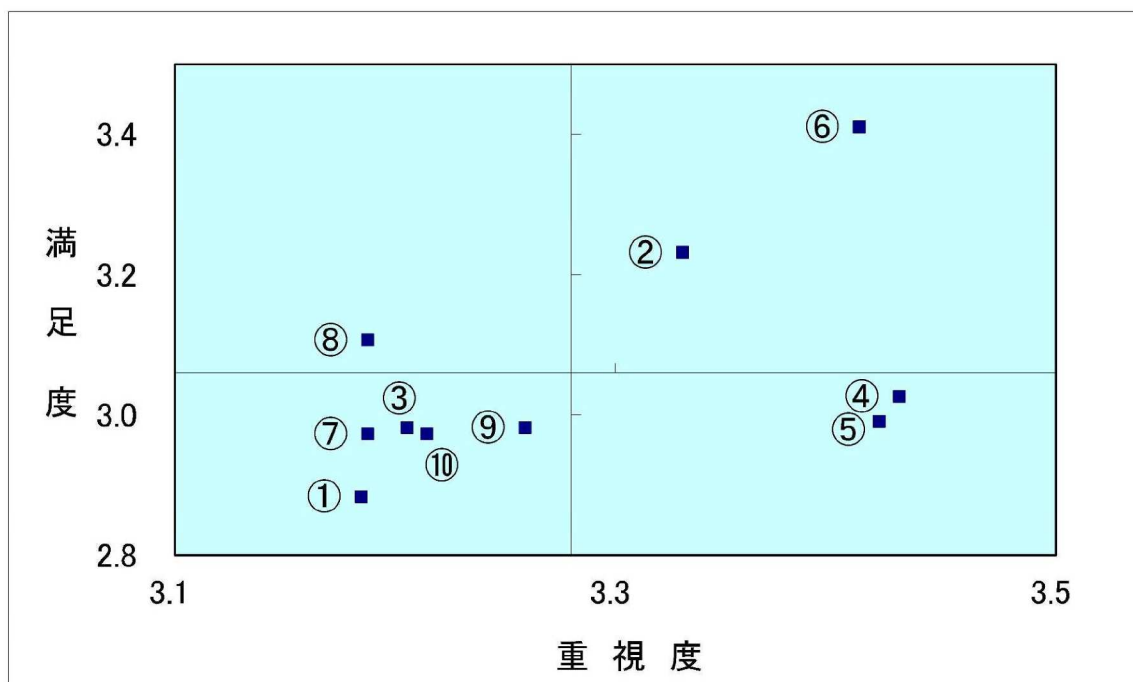
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	27	72	0	4	3.18	13	74	24	1	2.88
② スタッフの対応について（挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど）	41	67	4	0	3.33	35	69	7	1	3.23
③ 掲示板や案内表示の見易さ（情報がわかりやすく掲示されているか）	33	71	6	2	3.21	16	80	14	2	2.98
④ 建物・室内・設備の清潔さ（清掃が行き届いているか）	50	60	2	0	3.43	20	76	15	1	3.03
⑤ 施設内環境について（照明や空調温度など）	47	65	0	0	3.42	21	71	18	2	2.99
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）	47	64	1	0	3.41	47	64	1	0	3.41
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	23	87	2	0	3.19	16	79	15	2	2.97
⑧ 各種講座、教室について（内容、講師、料金など）	30	75	5	2	3.19	22	80	10	0	3.11
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）	37	69	4	2	3.26	15	81	15	1	2.98
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	31	76	3	2	3.21	14	82	15	1	2.97
⑪ 全体的な満足度について						20	84	6	2	3.09

※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 3.28

満足度平均 3.06

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、情報発信（①施設に関する情報発信、PRについて、③掲示板や案内表示の見易さ）と施設維持管理（⑤施設内環境について（照明や空調温度など）、⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ）の満足度が低く課題であると認識した。中でも記述回答で弓道場の雨水漏水と照明器具の不具合については3件のご意見をいただいております。大規模改修を待たずに修繕が可能であるか早急に設備管理担当者の協議が必要であると感じた。

5 改善方策

情報発信について（①施設に関する情報発信、PRについて、③掲示板や案内表示の見易さ）

- ・ホームページの一部改修について5月15日打合せを実施し、改修時期を調整している。
- ・1階掲示板については自立式の掲示板を新たに設置し、見やすい館内の情報発信に努めている。

施設維持管理について（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）

- ・営業開始前に社員による巡回点検を実施し、管球の不点灯や不具合の早期発見に努めている。
- ・雨水漏水箇所については天井ボードの落下の危険性があるため浸水箇所の点検を適時実施（天井ボード落下の危険性のある箇所は危険箇所のボードを撤去）
- ・ロッカー鍵とバンドのメンテナンスと空調清掃を7月の休館日に実施予定である。

滝野川体育館 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

滝野川体育館

(2) 調査期間

令和6年6月1日(土)～20日(木)までの20日間

(3) 調査対象

北区滝野川体育館利用者

(4) 調査方法

館内配布の調査用紙及び館内掲示の二次元コードより調査フォームにアクセスして回答

(5) 回収状況

111枚回収(調査用紙94枚、調査フォーム17枚)

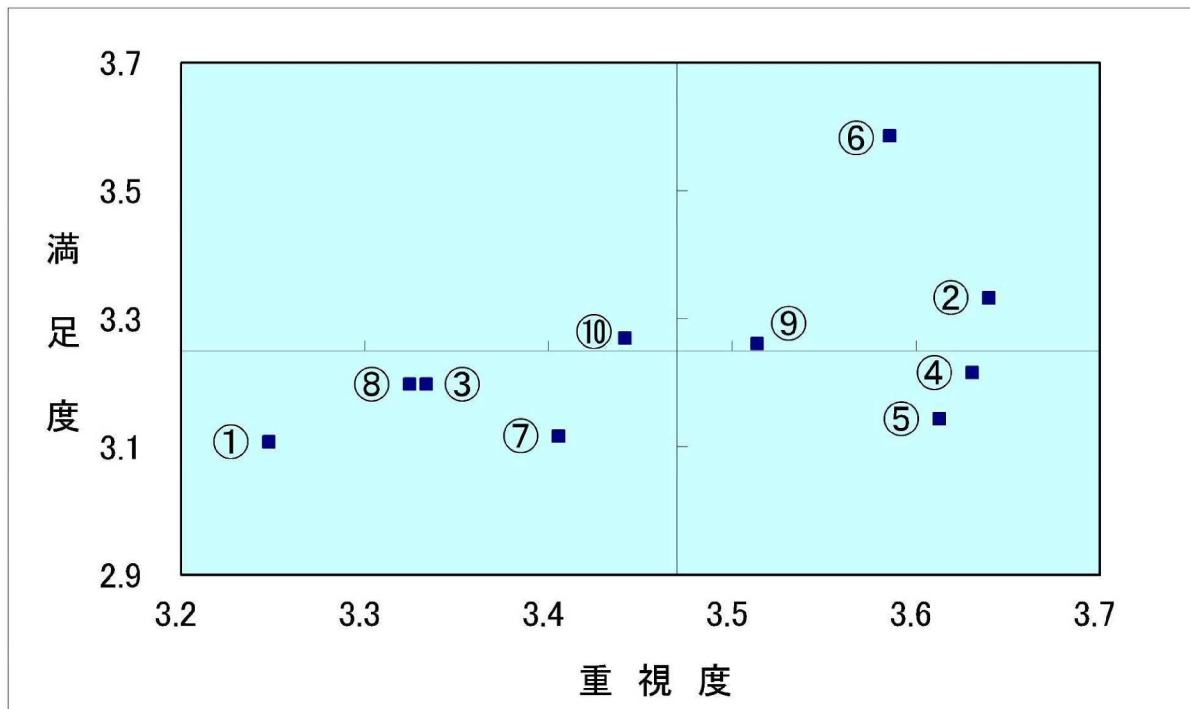
(6) その他

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	34	67	0	4	3.25	26	73	10	2	3.11
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)	71	40	0	0	3.64	52	48	7	4	3.33
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)	45	60	4	2	3.33	38	60	10	3	3.20
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	71	39	1	0	3.63	43	53	11	4	3.22
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	69	41	1	0	3.61	43	49	11	8	3.14
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	46	0	0	3.59	65	46	0	0	3.59
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	49	60	0	2	3.41	33	62	12	4	3.12
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	50	50	8	3	3.32	40	55	14	2	3.20
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)	60	48	3	0	3.51	44	54	11	2	3.26
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	53	54	4	0	3.44	40	63	6	2	3.27
⑪ 全体的な満足度について						51	47	11	2	3.32

※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 3.47 満足度平均 3.25

3 結果分析



4 課題発見

昨年度の利用者アンケート集計結果と比較し、全ての項目の満足度評点がプラス評価となったが、①施設に関する情報発信、PRについて、⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさなどが満足度平均値を下回っており、さらなる改善が必要であると認識した。

記述によるご意見では、バドミントン一般公開第三部の混雑に対するご意見を3件、弓道場更衣室への空調機設置希望のご意見を2件いただいた。新型コロナウイルス感染症による利用制限が無くなり、体育館利用者が増えている中、より多くの皆様に安全安心な施設提供をしていくための改善が必要であると感じた。

5 改善方策

①施設に関する情報発信、PRについて

- ・掲示物場所、内容の精査に加えて、デジタルサイネージの積極活用を検討していく。

⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ

- ・記述によるご意見をいただいた弓道場更衣室の空調機設置については、6月19日に扇風機を設置した。

その他

- ・バドミントン一般公開3部の混雑については、区と協議の上、5月10日より運用ルールを変更し、原則抽選なしですべての希望者が参加できるようになっている。

滝野川体育館利用者満足度調査報告書

滝野川体育館指定管理者「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

北区滝野川体育館

(2) 調査期間

令和7年6月5日(木)～21日(土)までの16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を対象に実施

(4) 調査方法

目安箱方式(アンケート用紙と回収箱を1階ロビー前と2階に設置)
地下1階～3階に掲示物にてQRコードで利用者様へアンケート回収。

(5) 回収状況

期間中で108件回収(前年度は111件回収)
紙記入:96件 QRコード:12件

(6) その他

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	33	58	12	5	3.10	31	59	11	7	3.06
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)	68	38	1	1	3.60	58	38	5	7	3.36
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)	45	59	2	2	3.36	37	55	11	5	3.15
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	65	37	3	3	3.52	38	53	11	6	3.14
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	65	42	0	1	3.58	41	52	11	4	3.20
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)	68	38	0	2	3.59	49	54	3	2	3.39
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	58	46	2	2	3.48	34	49	17	8	3.01
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	45	49	9	5	3.24	33	60	12	3	3.14
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)	55	46	5	2	3.43	38	57	9	4	3.19
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	50	49	5	4	3.34	36	63	6	3	3.22
⑪ 全体的な満足度について						46	50	7	5	3.27
⑫										
⑬										
⑭										

※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

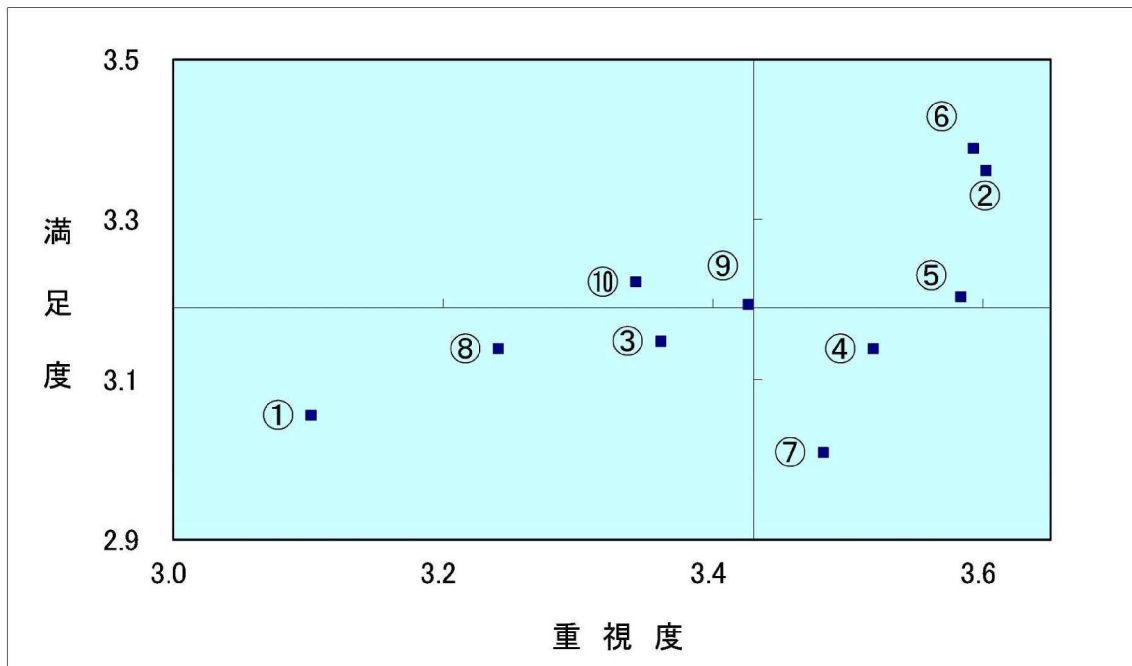
重視度平均

3.43

満足度平均

3.19

3 結果分析



4 課題発見

- 満足度平均は3.19でした。（前年3.25ポイント）
平均ポイントを下回り満足度の低い調査項目のファースト3は以下の項目です。
 - ・⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ（本年：3.01ポイント 前年：3.12ポイント）
 - ・④建物・室内・設備の清潔さ（清掃が行き届いているか）（本年：3.14ポイント 前年3.22ポイント）
 - ・①施設に関する情報発信、PRについて（本年：3.06ポイント 前年：3.11ポイント）
- アンケートから抽出した主なご意見
 - ・空調や壁、ロッカー、トイレ、シャワーなどの設備衛生面（埃、カビなど）
 - ・ロッカーの鍵や扉不良による、使用不可の箇所が散見。
 - ・抽選会参加者より。団体登録ルールの厳重化を求めるお声あり。

5 改善方策

- ・満足度の低い調査項目については、皆さまに快適に安心・安全にご利用いただけるよう順次改善してまいります。
- ・自主事業などの情報PRについては、館内にスケジュールや参加料金が一覧で分かるよう、曜日カレンダー方式で掲示をしました。また、掲示物による館内告知を強化します。実施中の教室スケジュール表を作成し、受付付近A看板とトレーニングジム内に掲示を開始しました。
- ・清掃・館内美化の指摘事項については、定例会議時に担当業者と共有し、具体的にオペレーション変更など改善策を講じます。
- ・毎月の休館時のルーティンで使用不可ロッカーのチェックと破損部品の交換を実施し、十分なロッカー稼働数を確保します。
- ・抽選会と、新規の団体登録時に同一団体による多重登録を抑止できるよう警告の掲示とスタッフから直接確認を実施していきます。