

# 赤羽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

赤羽体育館

### (2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～7日(水)までの7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

当館の利用目的を4区分(①トレーニングジム②団体利用③自主事業④一般公開)に分類しアンケートを実施

### (5) 回収状況

期間中158枚を回収(前年度は151枚)

内訳は①トレーニングジム34枚②団体利用27枚③自主事業89枚④一般公開8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

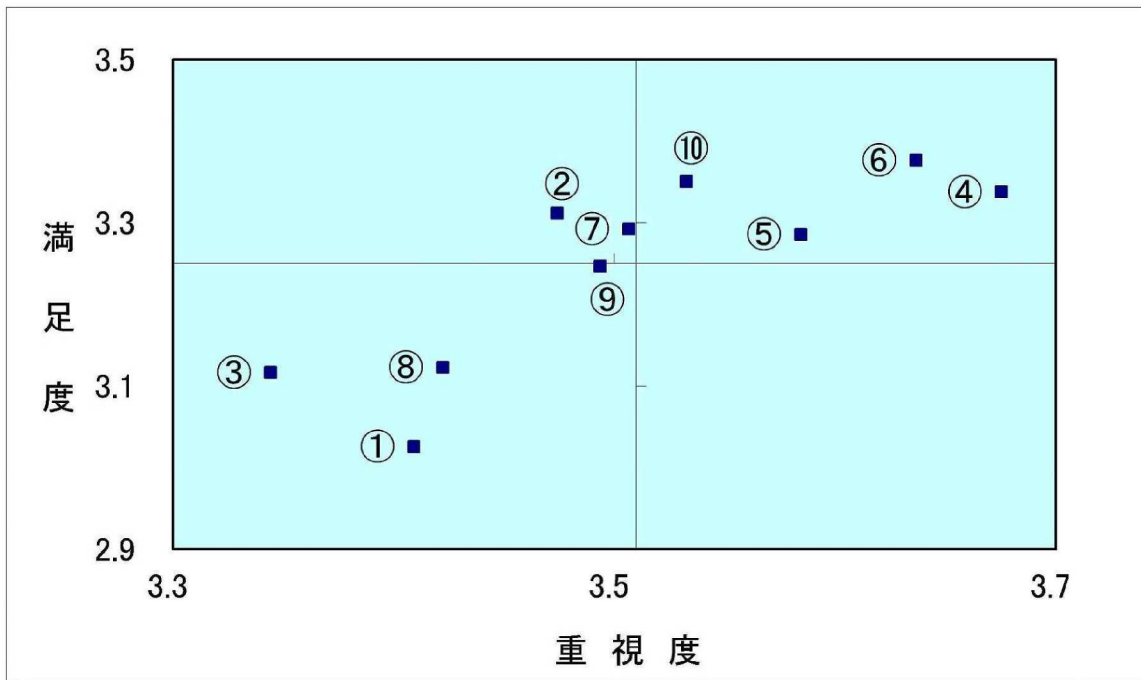
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	64	89	1	0	3.41	25	110	17	2	3.03
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	76	75	3	0	3.47	58	88	6	2	3.31
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	57	93	4	0	3.34	35	103	15	1	3.12
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	104	50	0	0	3.68	63	83	5	3	3.34
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	90	64	0	0	3.58	57	85	11	1	3.29
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)	98	56	0	0	3.64	61	90	3	0	3.38
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	80	72	2	0	3.51	52	95	7	0	3.29
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	69	81	4	0	3.42	37	100	16	1	3.12
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)	78	74	2	0	3.49	50	93	10	1	3.25
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	82	72	0	0	3.53	55	98	1	0	3.35
⑪ 全体的な満足度について						56	91	6	1	3.31

※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 3.51

満足度平均 3.25

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- 満足度平均は3.25でした。（前年3.15ポイント）  
平均ポイントは前年より上回りましたが、満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目です。
  - ・①施設に関する情報発信、PRについて（本年：3.03ポイント 前年：2.76ポイント）
  - ・③掲示板や案内表示の見易さ（本年：3.12ポイント 前年：2.86ポイント）
  - ・⑧各種講座、教室について（内容、講師、料金など）（本年：3.12ポイント 前年：3.19ポイント）
- アンケートから抽出した主なご意見
  - ・スポーツ教室の告知も北区ニュースに載せてほしい。
  - ・赤体の年間休みをわかりやすく表示してほしい。
  - ・携帯電話の電波状況の改善をしてほしい。

### 5 改善方策

- ・満足度の低い調査項目については、利用者に快適に安心、安全に利用いただけるよう検討していく。
- ・施設に関する情報発信については、SNS（LINE）を通じて提供をしているため、LINE登録者を増やす施策を検討していく。
- ・スポーツ教室のご案内については、北区ニュースにも掲載しているため、掲載号を事前にお知らせする。
- ・携帯電話の電波状況については、「きたくなるまち」Well-Being共同事業体内および区と検討のうえ改善を図っていく。

# 赤羽体育館 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

赤羽体育館

### (2) 調査期間

令和6年6月10日(月)～16日(日)までの7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

当館の利用目的を4区分(①トレーニングジム②団体利用③自主事業④一般公開)に分類しアンケートを実施

### (5) 回収状況

期間中212枚を回収(前年度は158枚)

内訳は①トレーニングジム31枚②団体利用42枚③自主事業127枚④一般公開12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

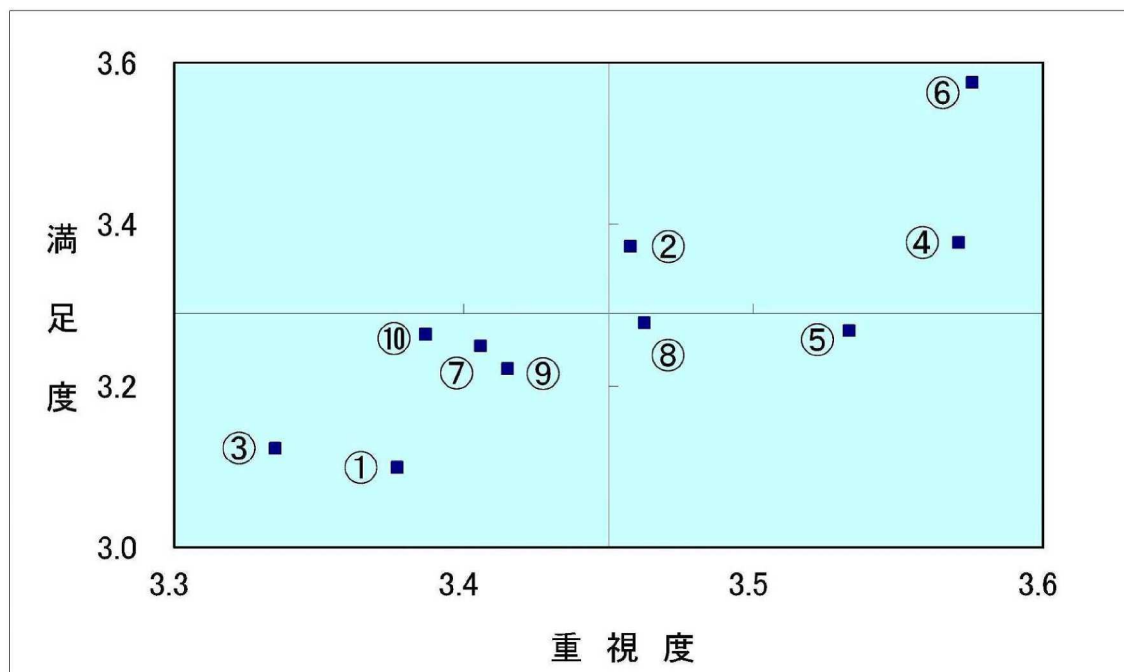
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大 切	3 大切	2 大切で ない	1 全く大 切でない	平均	4 大いに満 足	3 満足	2 不満	1 極めて不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	75	124	0	0	3.38	38	158	15	1	3.10
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	97	115	0	0	3.46	81	129	2	0	3.37
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	76	131	5	0	3.33	44	149	18	0	3.12
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	122	89	1	0	3.57	88	116	8	0	3.38
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	113	99	0	0	3.53	73	123	16	0	3.27
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)	122	90	0	0	3.58	122	90	0	0	3.58
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	90	118	4	0	3.41	67	132	12	1	3.25
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	108	96	6	2	3.46	72	128	11	1	3.28
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)	93	114	5	0	3.42	55	149	8	0	3.22
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	88	118	6	0	3.39	58	152	2	0	3.26
⑪ 全体的な満足度について						76	134	2	0	3.35

※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 3.29

### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 満足度平均は3.29だった。（前年3.25ポイント）  
平均ポイントは前年より上回ったが、満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目である。
  - ・①施設に関する情報発信、PRについて（本年：3.10ポイント 前年：3.03ポイント）
  - ・③掲示板や案内表示の見易さ（本年：3.12ポイント 前年：3.12ポイント）
  - ・⑨施設内の防犯体制について（本年：3.22ポイント 前年3.25ポイント）
2. アンケートから抽出した主なご意見
  - ・空調設定を柔軟にして欲しい。
  - ・指定管理者と体育協会、2つの教室の区別がつけづらい。
  - ・携帯電話（特にau）の電波状況の改善（Wi-Fi設置）をしてほしい。

### 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検討していく。
- ・扇風機の設置、設定温度に関しては、臨機応変に対応する。
- ・スポーツ教室のご案内については、北区ニュースにも掲載し、掲載号を事前にお知らせする。また、チラシにも体育協会主催ではない旨を記載する。
- ・携帯電話の電波状況については、「きたくなるまち」Well-Being共同事業体内および区と検討のうえ改善を図っていく。



# 赤羽体育館利用者満足度調査報告書

赤羽体育館指定管理者「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

北区赤羽体育館

### (2) 調査期間

令和7年6月9日(月)～15日(日)までの7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

当館の利用目的を4区分(①トレーニングジム②団体利用③自主事業④一般公開)に分類しアンケートを実施

### (5) 回収状況

期間中352枚を回収(前年度は212枚)

内訳は①トレーニングジム 45枚②団体利用 55枚③自主事業 177枚④一般公開 75枚

### (6) その他

## 2 調査結果

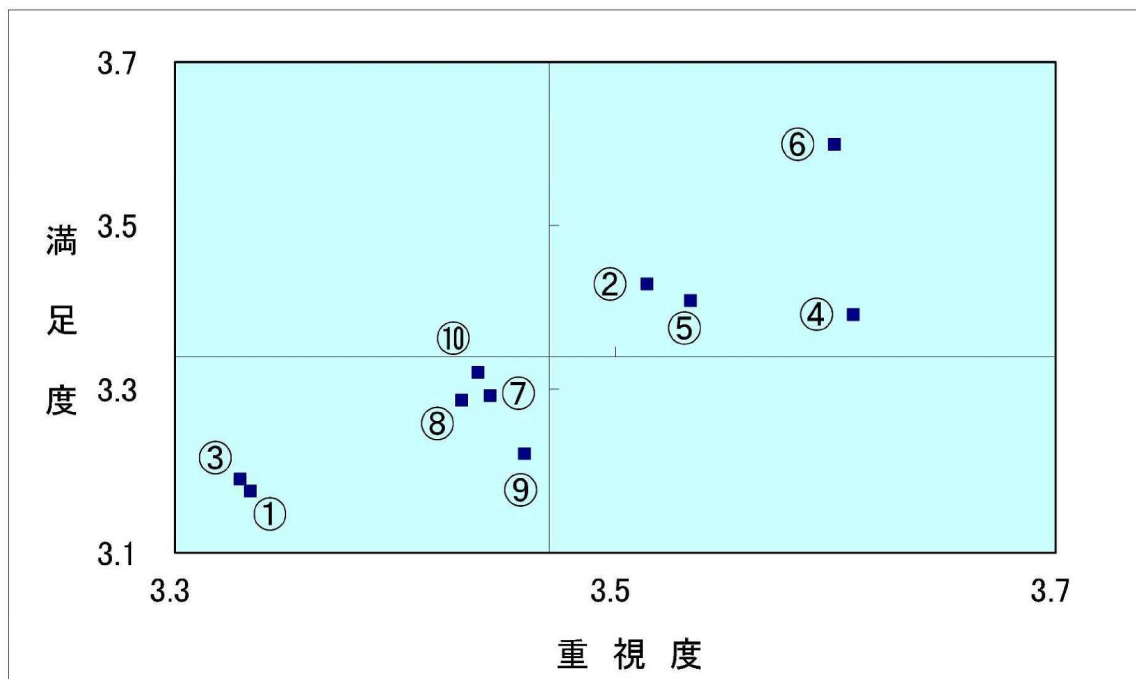
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	115	222	0	1	3.33	86	244	20	2	3.18
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	183	167	2	0	3.51	156	191	5	0	3.43
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	125	218	9	0	3.33	87	247	16	2	3.19
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	216	134	2	0	3.61	156	181	12	3	3.39
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	190	160	2	0	3.53	152	193	6	1	3.41
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)	212	139	1	0	3.60	212	139	1	0	3.60
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	162	185	4	1	3.44	122	212	17	1	3.29
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	167	171	10	3	3.43	121	212	18	1	3.29
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)	172	170	7	2	3.46	101	229	21	1	3.22
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	162	184	4	2	3.44	125	218	6	3	3.32
⑪ 全体的な満足度について						139	213	0	0	3.39

※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 3.34

### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 満足度平均は3.34でした。（前年3.29ポイント）  
平均ポイントは前年より上回りましたが、満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目です。
  - ・①施設に関する情報発信、PRについて（本年：3.18ポイント 前年：3.10ポイント）
  - ・③掲示板や案内表示の見易さ（本年：3.19ポイント 前年：3.12ポイント）
  - ・⑨施設内の防犯体制について（本年：3.22ポイント 前年3.22ポイント）
2. アンケートから抽出した主なご意見
  - ・下足と上履きの境目が分かりづらい
  - ・今回のアンケートも含めて字が小さい
  - ・ロッカー内（シャワーも含む）の汚れ

### 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検討してまいります。
- ・掲示板や案内表示等は、フォントの大きさや見やすさを調整します。
- ・外履きと内履きの使用範囲に関しては、掲示物等をより明確にし利用者へ周知してまいります。
- ・防犯体制については、清掃スタッフへもスタッフ間の防犯意識が必要であり、業務中に不審者・不具合があれば連絡することを共有し、さらに館内巡回強化を図ります。