

**令和5年度
顧客満足度調査**

**朝霞市健康増進センター
わくわくどーむ**

株式会社 明治スポーツプラザ

I. 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、利用者サービスの向上をめざし、利用者の施設及び施設サービスに対する意識や感想等を調査するものである。

また、指定管理者である当法人が、適切な管理が実行されているかどうかについて、顧客の視点で公平な判断をするという目的も含まれている。

本調査の結果をもとに、課題の解決を実施し、さらに良好な管理体制にあたるための基礎資料に資するものとする。

2. 調査の方法及び期間

方法： 施設での配布、回収

期間： 令和6年 1月

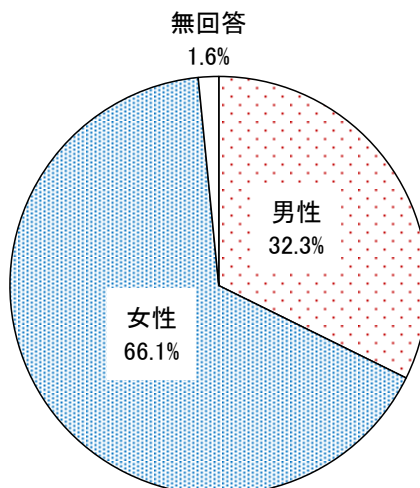
3. 調査対象者、回収数

朝霞市健康増進センター わくわくどーむ 施設利用者 合計回収数 254名

【回収 内訳】

	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答	合計
男性	5	5	14	13	10	8	13	4	10	82
女性	2	10	33	31	20	15	20	9	28	168
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4
合計	7	15	47	44	30	23	34	13	41	254

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2023 朝霞市健康増進センター わくわくドーム

■アンケート調査にご協力ください■

施設利用者アンケート調査票

当施設をいつもご利用いただき、まことにありがとうございます。
 利用者の皆さんの視点による「使いやすさ」「サービスの質」、ご要望・ご提案等についてお聞きし、よりよい施設運営を目指してまいりたいと考えております。
 つきましては、お忙しい中、大変恐縮ですが、アンケート調査にご協力くださいますようお願いいたします。

■それぞれの該当するところ1ヶ所に○印を記入してください（複数回答可以外）

1. あなたのことについてお聞かせください。

1. 性別・年代	1. 男性 2. 女性 3. その他	歳代
2. お住まいの地域	1. 本町、幸町、青葉台、栄町、膝折町 3. 仲町、岡、根岸台、台、田島 5. 宮戸、上内間木、下内間木	2. 浜崎、北原、西原、朝志ヶ丘 4. 西弁財、東弁財、溝沼、三原、泉水 6. 市外（市）
3. 主な来館手段	1. 徒歩 2. 自転車 3. バイク 4. 自動車 5. バス 6. 電車 7. その他（ ）	
4. 所要時間	1. 10分以内 2. 10～30分 3. 30分～1時間 4. 1時間以上	
5. 利用頻度	1. 週に4日以上 2. 週に2～3回 3. 週1回程度 4. 月1～3回 5. 2～3か月に1回 6. 年1～2回 7. その他	
6. 利用時間帯 時間帯の下に←→を引いて下さい	1. 平日 9時 10 11 12時 13 14 15 16 17 18時 19 20 21 22時 2. 土日祝 9時 10 11 12時 13 14 15 16 17 18時 19 20 21 22時	
7. 主な当館内利用施設 (複数回答可)	1. プール 2. トレーニングジム 3. リフレッシュルーム 3. スタジオ 4. 第2スタジオ 5. ストレッチルーム 6. その他（ ）	
8. 主な利用内容 (複数回答可)	1. 個人利用（開放） 2. 団体（予約）利用 3. 講習会・教室などへの参加 4. その他（ ）	
9. 利用する目的 (複数回答可)	1. ストレス解消 2. 健康維持 3. 親睦・交流 4. 技術習得 5. 体力増進 6. 医師のすすめ、健康診断結果から 7. ダイエット 8. その他（ ）	

2. 施設について感じることをお聞かせください。

10. 運動器具備品の快適さ (理由) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
11. 設備の快適さ
 ① トイレ 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
 ② 更衣室・シャワー室・ロッカー室等 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
 ③ その他の設備 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
 (施設内設備についての感想(ご自由にお書きください))
12. 駐車場・駐輪場 (理由) 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

裏面にも回答をお願いします。

【裏面】

3. 施設の運営・サービスについてお聞かせください。

13. 職員(スタッフ)や指導員(インストラクター)からあいさつはありますか

職 員 (スタッフ)		指 導 員 (インストラクター)	
1. 必ずある	2. よくある	1. 必ずある	2. よくある
3. 時々ある	4. 全くない	3. 時々ある	4. 全くない

14. 職員(スタッフ)の対応 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)

8. 主な利用内容で「3. 講習会・教室などへの参加」を選択した方へお尋ねします

15. 指導員(インストラクター)の指導 1. 満足 2. まあまあ満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満
(理由)

16. 施設から情報発信してほしい情報は、どのようなものがありますか。(複数回答可)

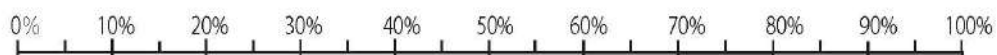
1. スケジュールの変更等 2. 教室の情報 3. イベントのお知らせ 4. 指導者のレッスンビデオ
5. 参加者交流のページ 6. 施設からのお知らせ(全般) 7. 防災上の注意点 8. 予約状況や混雑状況
9. 利用にあたっての注意点 10. その他 ()

17. 当施設の利用での充実度(楽しみ)は、あなたの生活全体の充実度(楽しみ)の何%を占めていますか。
充実度(楽しみ)の割合に近いところを○で囲んで下さい。



18. 当施設をまた利用したいと思いますか 1. そう思う 2. どちらともいえない 3. そう思わない

19. 当施設を利用されて、施設面及びサービス面における総合的な満足度を%で教えてください
(目盛りに○をつけてください)



4. 当施設のご感想やご意見等、ございましたら、自由にお書きください。

以上でアンケートは終了です。ご回答ありがとうございました。このアンケートデータはアンケート集計のみに利用いたします。

抽選で10名様に粗品を差し上げます。
お差し支えなければ粗品送付先のご住所・
氏名をご記入ください。

住所
電話 () - -
氏名

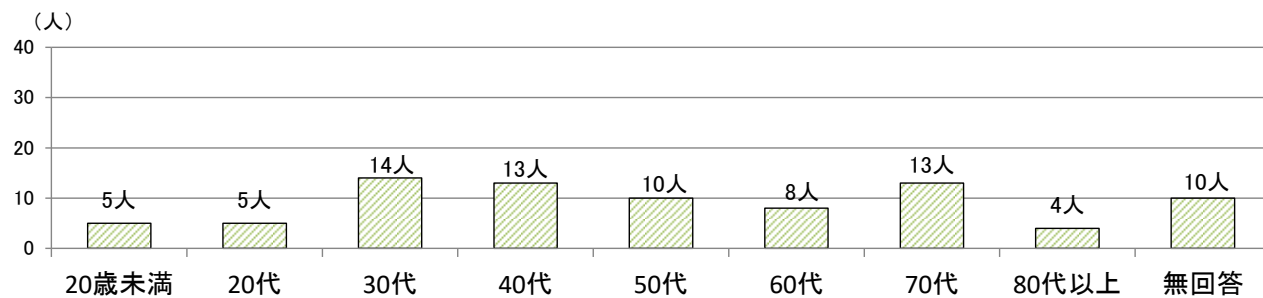
個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先：株式会社アークグループ
株式会社アークグループ 個人情報管理者 取締役 安部 宏 問合せ窓口：03-3523-1200

Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

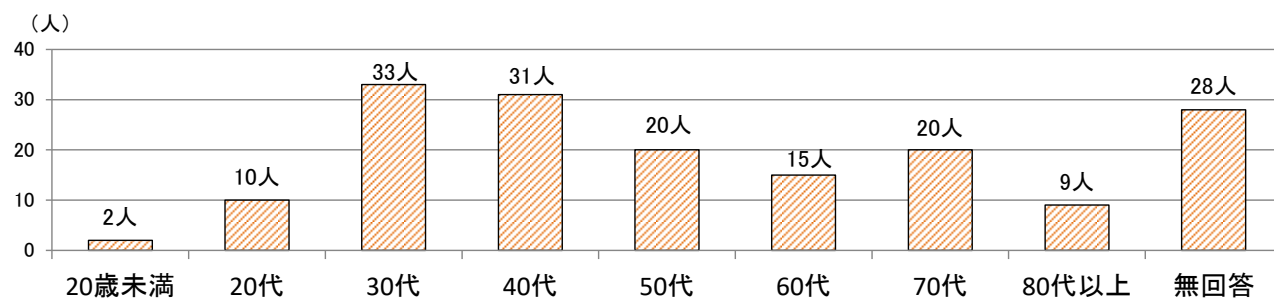
● 回答者について

1. 性別・年代

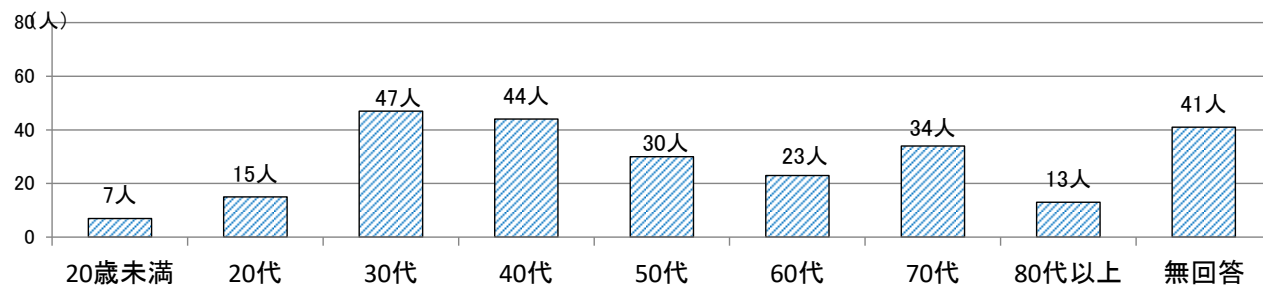
男性



女性

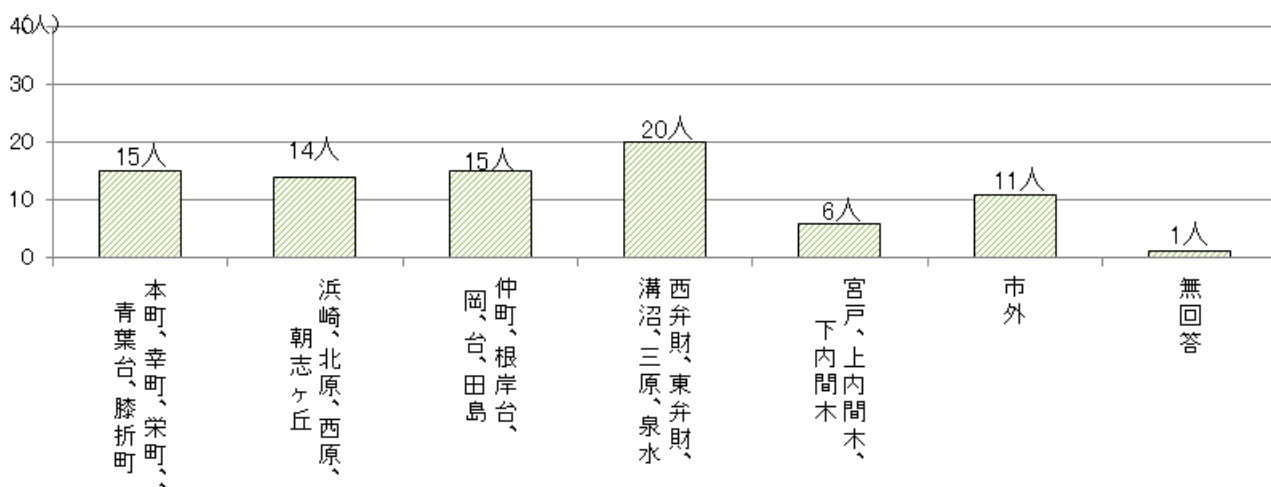


全体

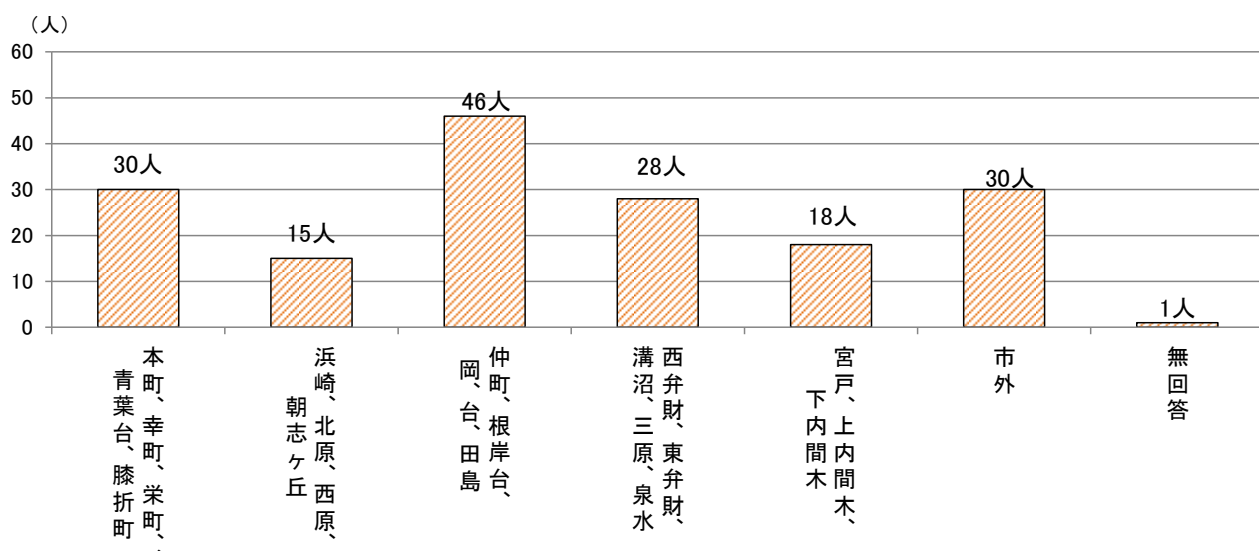


2. 地域

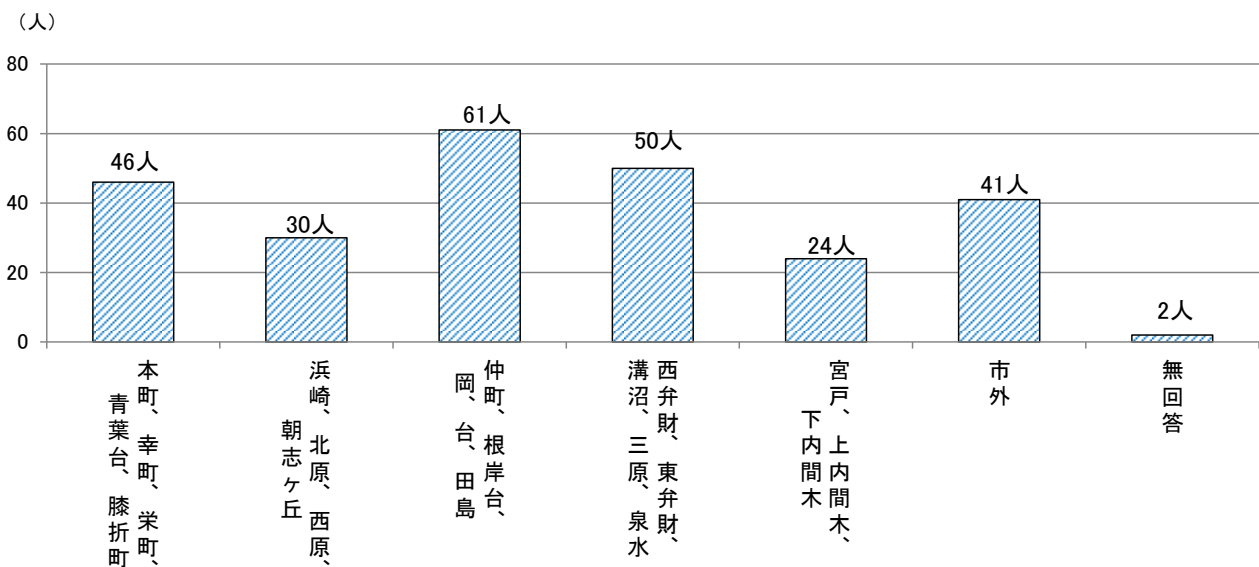
男性



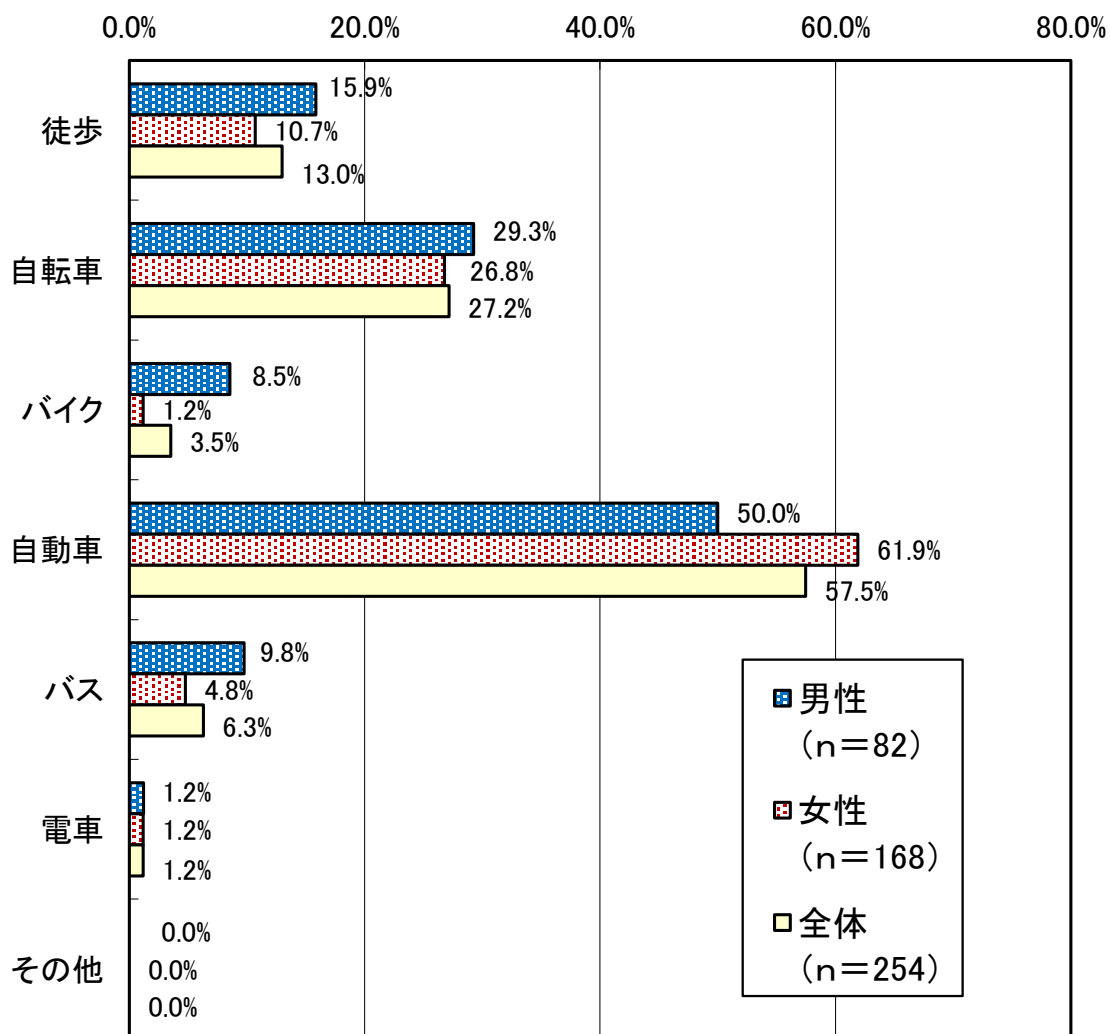
女性



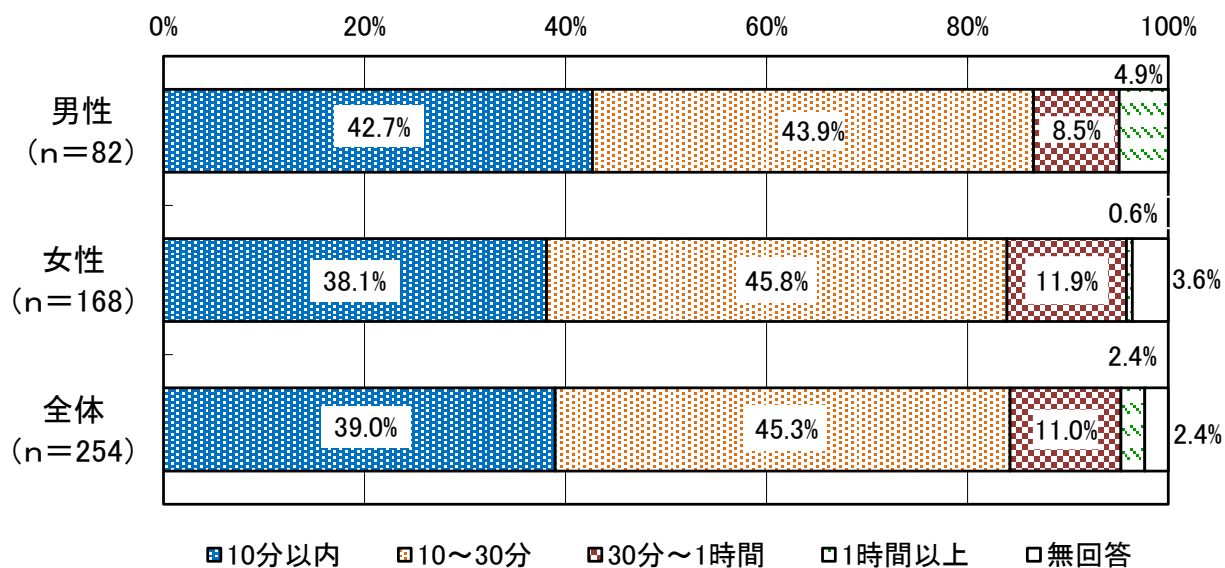
全体



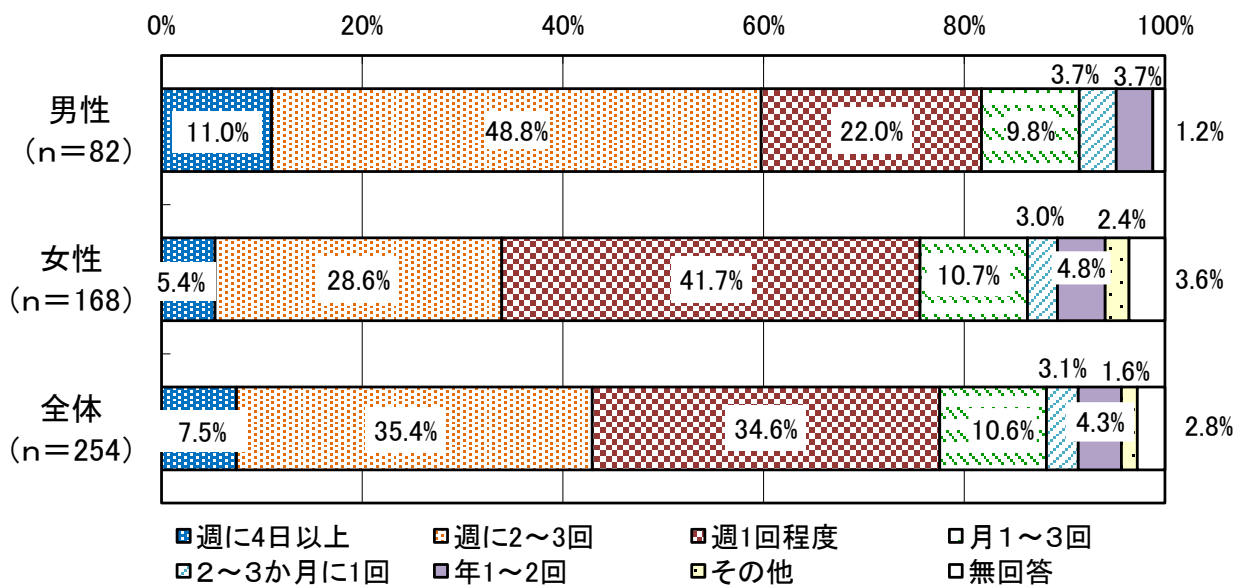
3. 来館手段



4. 所要時間

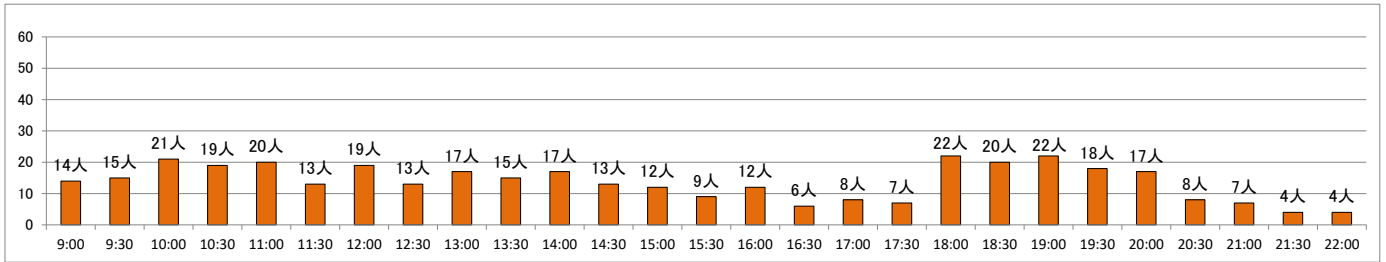


5. 利用頻度

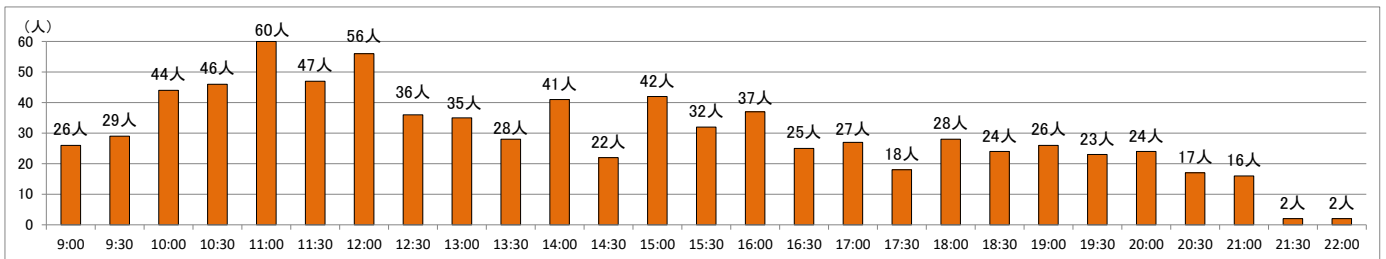


7. 利用曜日・時間

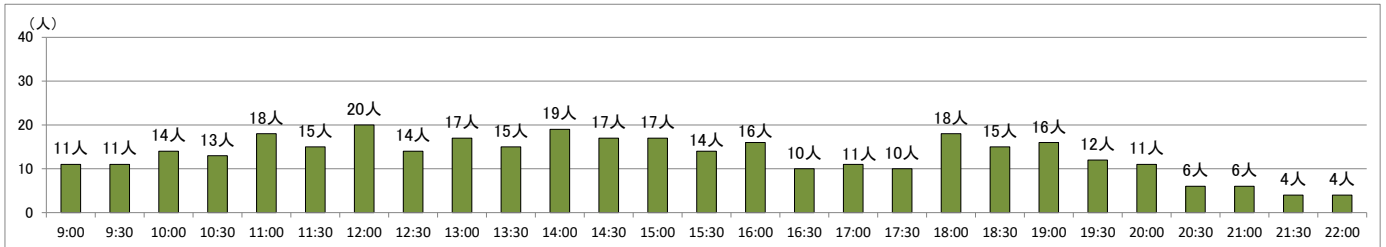
【平日】 男性



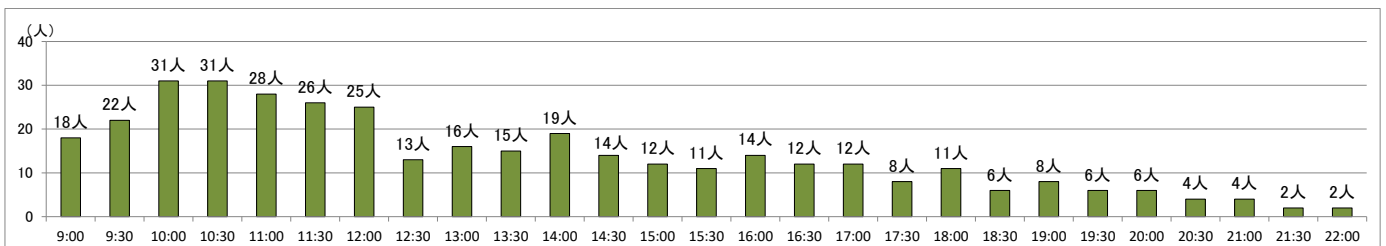
【平日】 女性



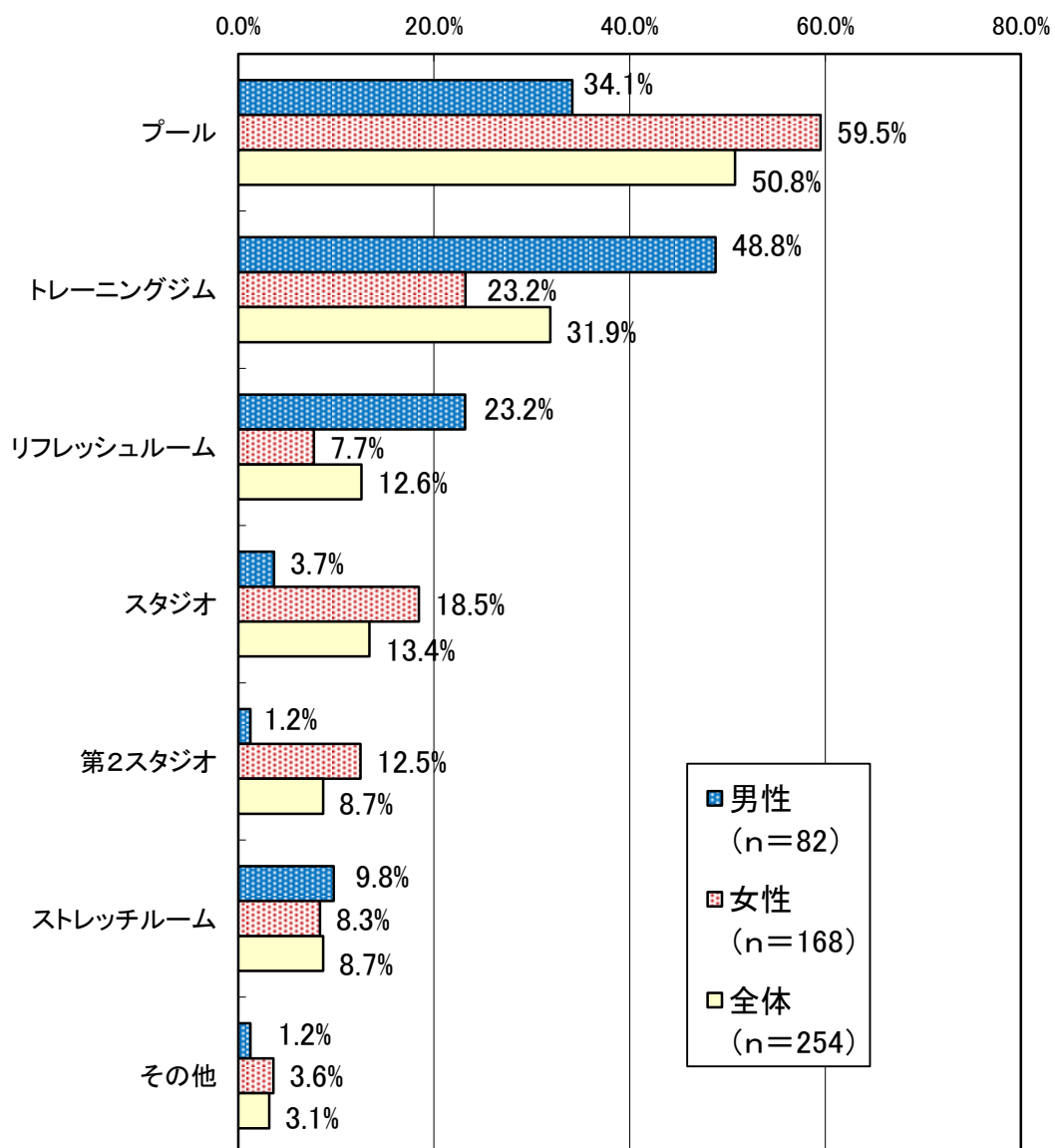
【土日祝】 男性



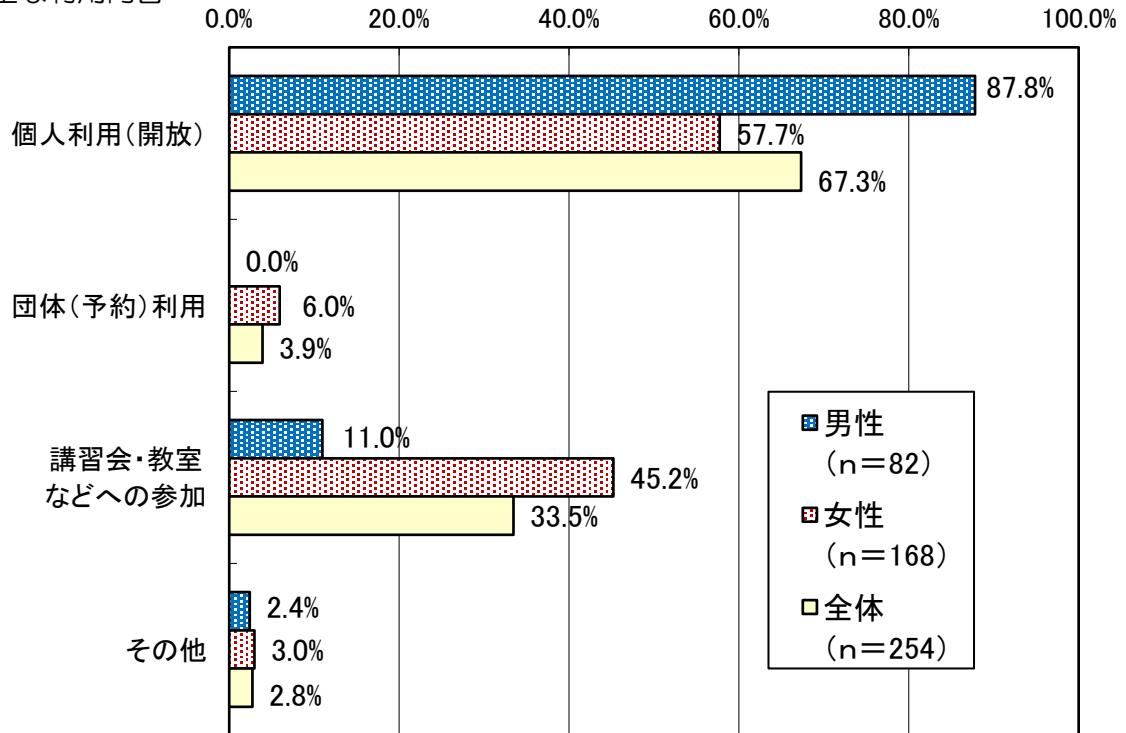
【土日祝】 女性



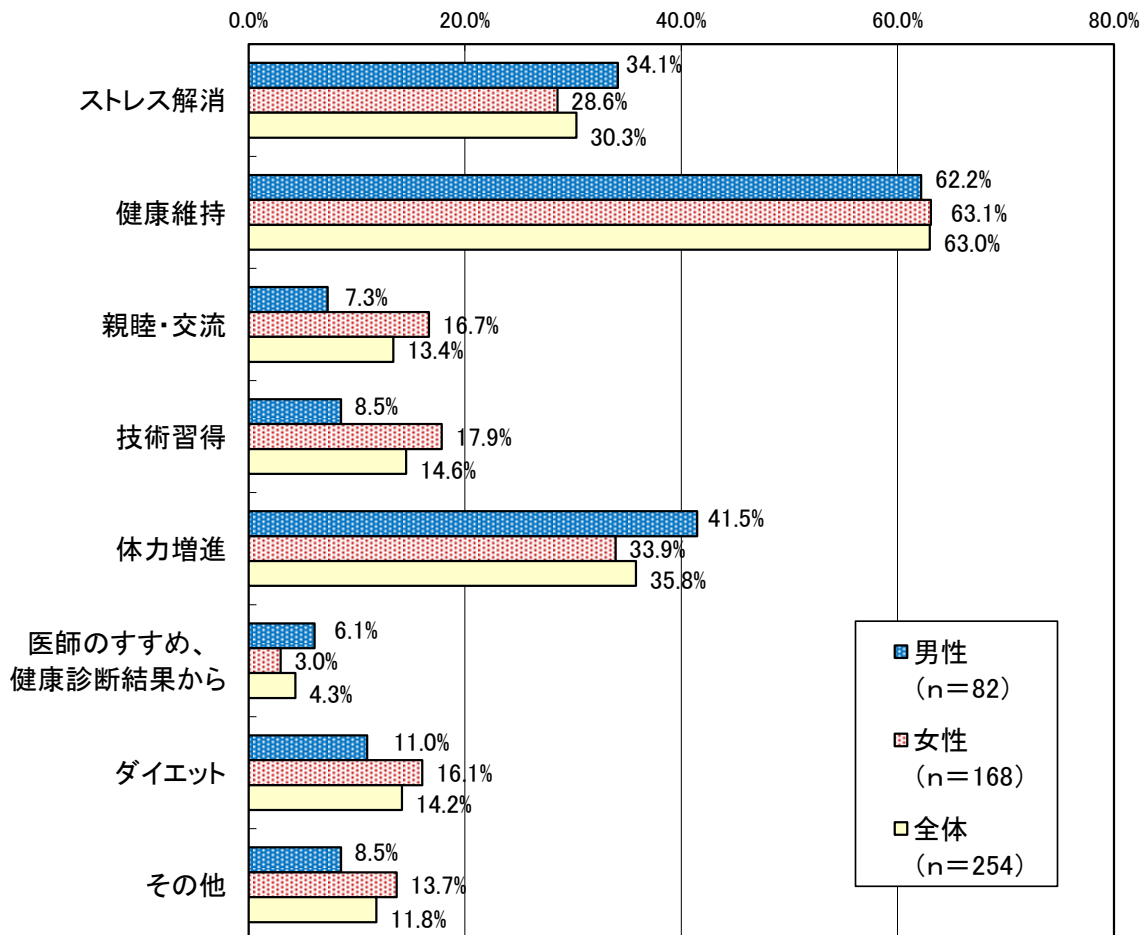
7. 主な利用施設



8. 主な利用内容

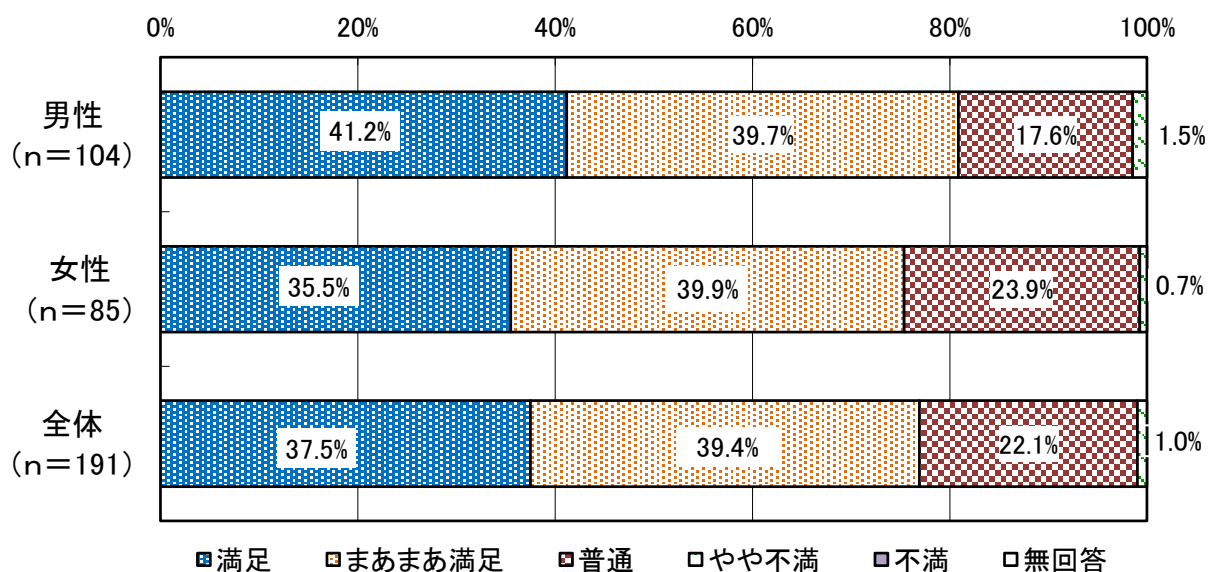


9. 運動する目的



● 施設について

10. 運動器具の快適さ

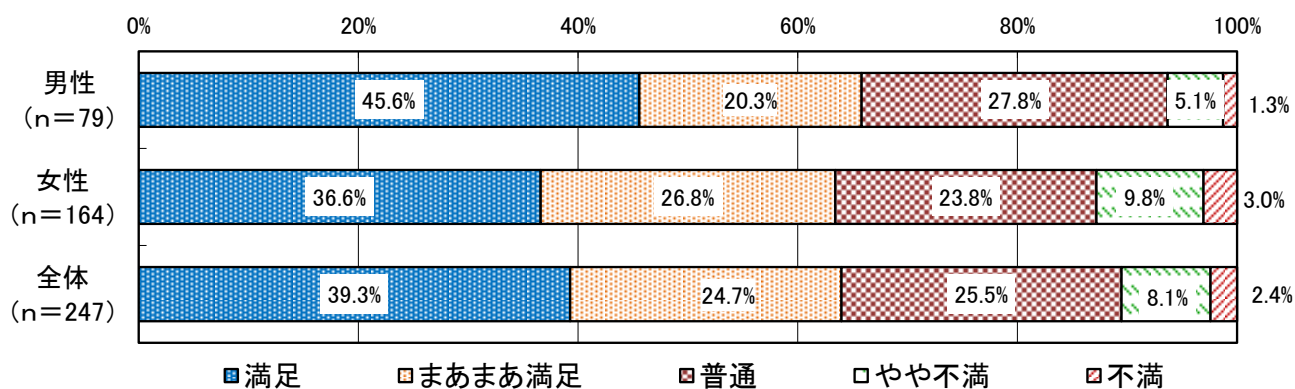


■ 運動器具備品の評価の理由

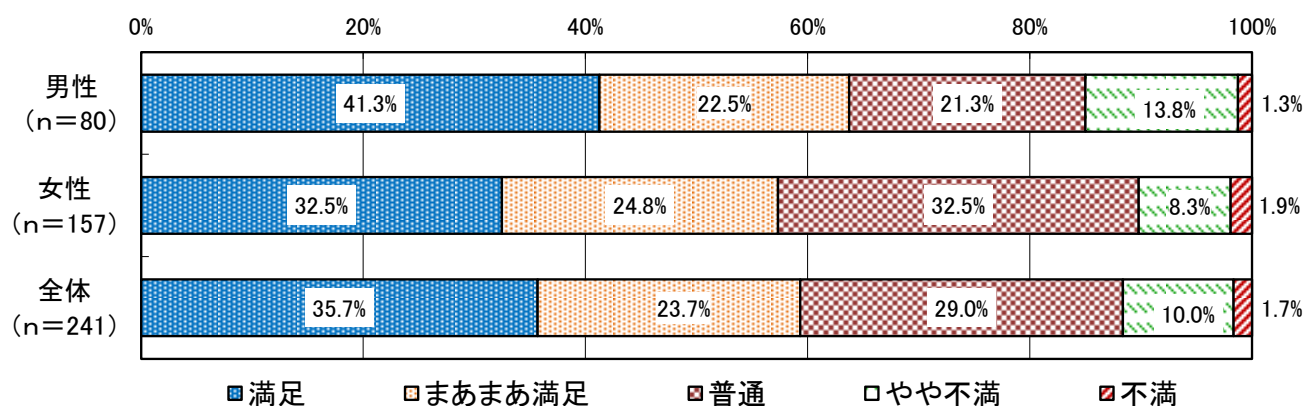
評価	性別	年代	評価理由
満足	男性	不明	筋力強化、全身運動器具がバランスよく設置されている。
まあまあ満足	女性	10 歳代	いろいろなマシンがある
まあまあ満足	女性	40 歳代	一通りの機能を備えている。プールには、子どもが喜ぶ設備があってもよいかな。
まあまあ満足	男性	00 歳代	フリーウエイトの各器機は予約制にしてほしい。
まあまあ満足	男性	40 歳代	設備は、付近のプールに比べ、充実していますが、古くなってきているのは否めません。
普通	女性	30 歳代	子どもが遊べる場所、器具がもう少しほしい。
やや不満	女性	60 歳代	プールに入る前のシャワーの感度が悪い。

11. 設備の快適さ

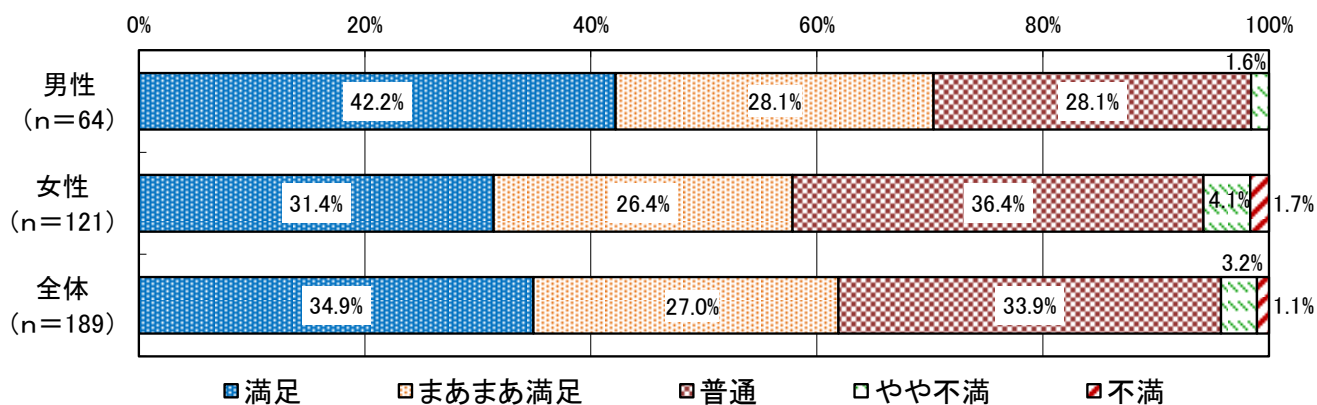
①トイレ



②更衣室・城炉炉夜話一室・ロッカー室



③その他

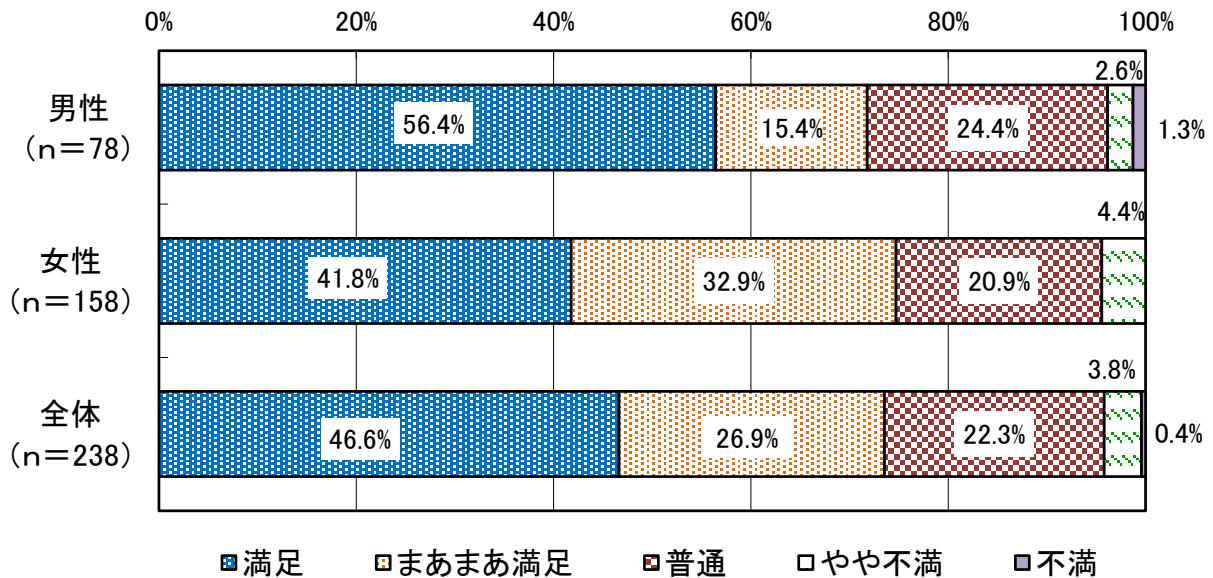


■施設内設備の評価の理由

年齢区分	性別	評価理由
女性	20 歳代	1階トイレにこども用便座があると助かります。
男性	60 歳代	ウォシュレット、必ずほしいです。
女性	不明	エアコンがききにくい。水漏れが多い。トイレの水がでにくい。
女性	不明	エントランスで子どもが猛ダッシュで走り回っても職員が注意をしないのが残念である。
男性	70 歳代	更衣室が寒い。
男性	不明	更衣室が寒い。シャワー室の床の掃除がない。
女性	60 歳代	更衣室の洗面所でお湯がでてほしい。
男性	30 歳代	更衣室の生乾きの臭いが気になることがあります。
女性	不明	更衣室の床があまりきれいではない。
男性	60 歳代	サウナはよかった
女性	50 歳代	寒い。
男性	30 歳代	寒いです。
女性	50 歳代	プールの更衣室のトイレが汚い。
女性	不明	自販機も多数あるし、お風呂も入れるのでよいと思う。
男性	70 歳代	シャワーの水量にばらつきがあり、水量の少ないものもある。また、ロッカーによっては、鍵がかかりにくいものもある。
男性	60 歳代	ジョギング走路がすべりやすい。
女性	20 歳代	ストレッチやマットがあと少し増えたらうれしいです。
男性	70 歳代	退場ゲートが交互になってしまい、退場が怖い。
女性	20 歳代	トイレにペーパータオルがあるとうれしいです。
女性	60 歳代	トイレの使用禁止を修理してほしい。
女性	70 歳代	トイレの水の水圧が低い
男性	30 歳代	トイレはウォシュレットにしてほしい。
女性	70 歳代	トイレをウォシュレットにしてほしい。
男性	不明	プールサイドがたまにすべりやすい時がある。
女性	60 歳代	プールの更衣室の床が不潔。洗面所に掃除用具があれば使用したい。
女性	30 歳代	水が冷たく感じる時がある。
女性	30 歳代	プール更衣室の補修がもう少しほしい。
男性	不明	ボイラー故障の対策をしっかりとってほしい。
女性	80 歳代	水の流れが遅すぎる。新しい水洗トイレにしてほしい。
女性	60 歳代	床の清掃が悪く、足の臭いのような臭いがしている。
女性	30 歳代	レストランが夏休み以外の休みでも営業してくださると助かるなと思いました。
女性	70 歳代	レストランランチを食べられるとよいなあ。
女性	60 歳代	雨漏り
男性	70 歳代	老朽化が目立つ。壁はひび割れ、シャワー室の換気扇がカビで汚れている。

男性	不明	ロッカーが小さい。
男性	70 歳代	ロッカーが古い。使いづらい。
男性	60 歳代	ロッカー使用の際に 100 円を入れる理由がわかりません。
男性	50 歳代	ロッカールームが臭う。

12. 駐車場・駐輪場

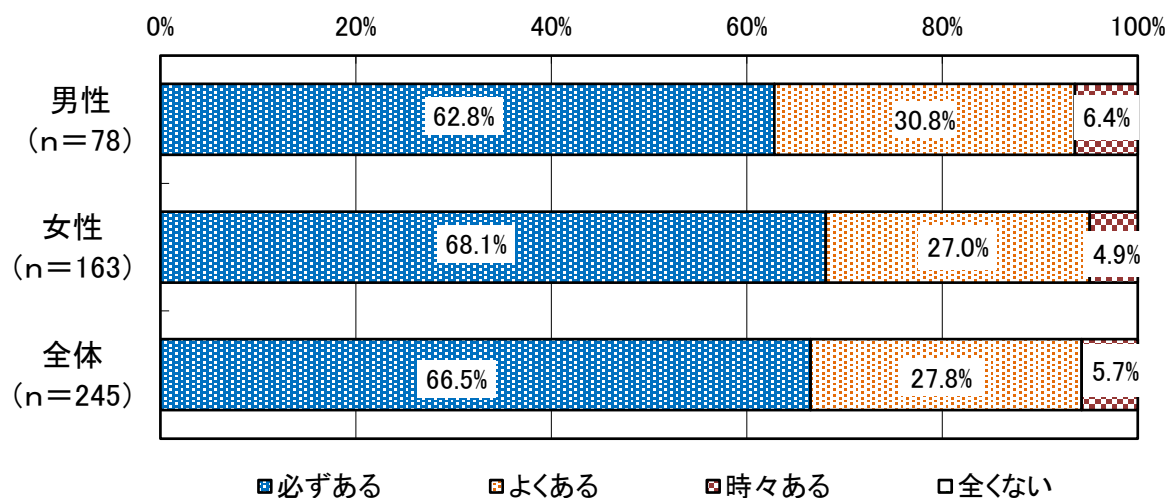


■施設内設備の評価の理由

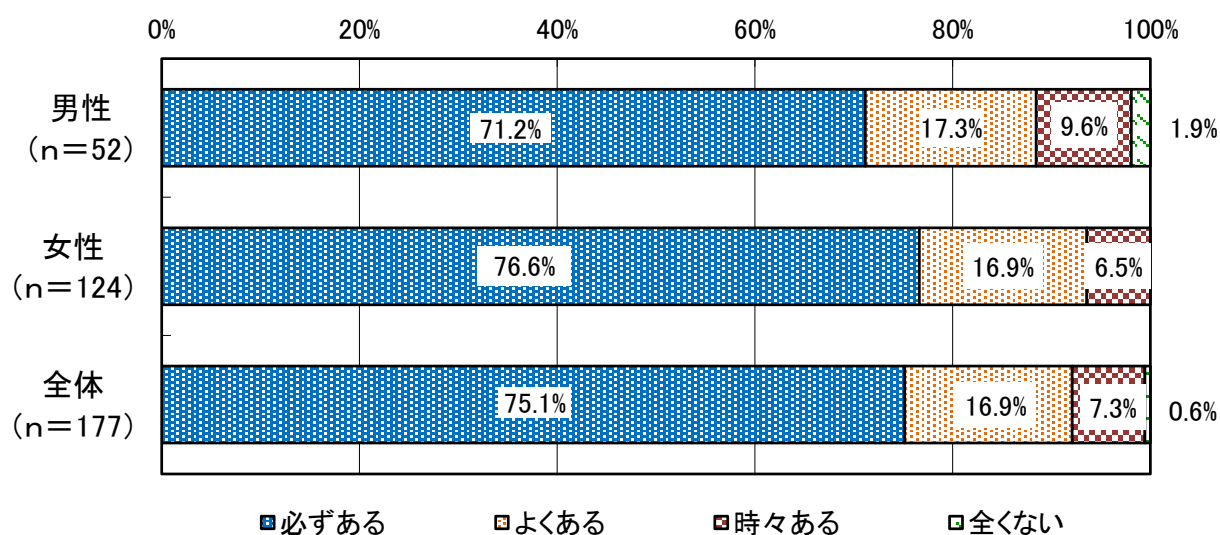
評価	性別	年齢区分	理由
満足	男性	不明	数が十分にある。盗難もない。
満足	男性	60 歳代	整備が行き届いている。
まあまあ満足	女性	20 歳代	第 1 駐車場がすぐに埋まってしまう。
まあまあ満足	女性	30 歳代	第 2・第 3 駐車場は暗いので、枠が見えにくい。
まあまあ満足	女性	30 歳代	近いところは、空いていない。
まあまあ満足	女性	60 歳代	駐車スペースが広い
普通	女性	30 歳代	障害者用スペースが多すぎると思います。
普通	女性	60 歳代	障害者用駐車場に風角人も停めているのかと思うくらい、埋
やや不満	男性	30 歳代	区画ロープが見にくい。アスファルト舗装にしてほしい。
やや不満	女性	70 歳代	障害者用に一般の人の車が駐車している。
やや不満	女性	40 歳代	駐車場の枠線がもっちはっきりしていると停めやすくてすかり
やや不満	女性	不明	ドーム前の駐車場に停められないことが多い。
やや不満	女性	70 歳代	障害者用駐車スペースに一般の人が停めている。

● 運営・サービスについて

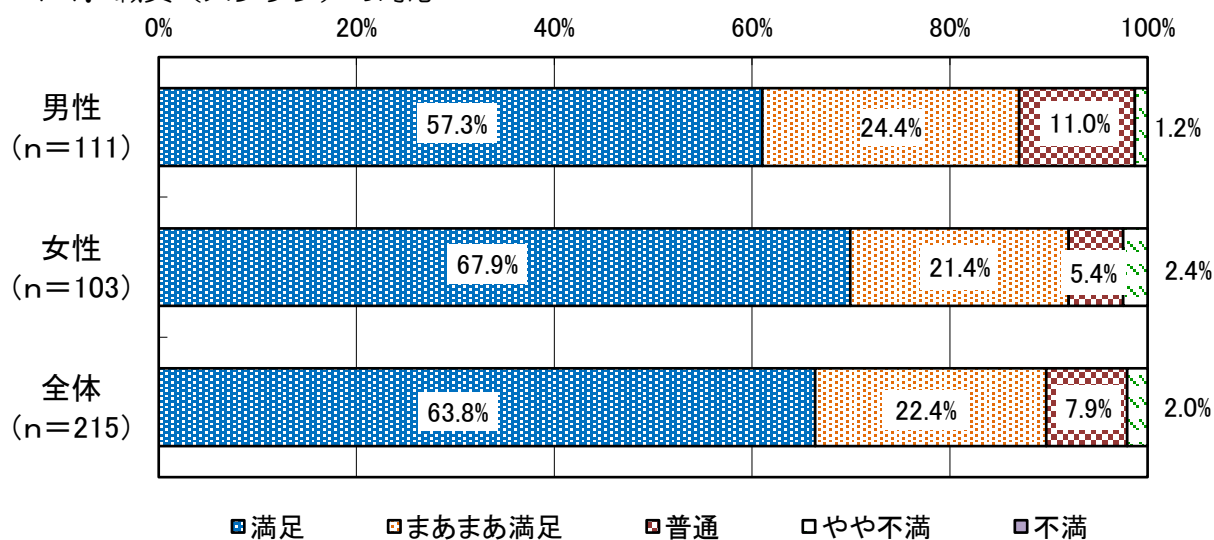
13-1 職員（スタッフ）からのあいさつ



13-2. 指導員（インストラクター）からのあいさつ



14. 職員（スタッフ）の対応

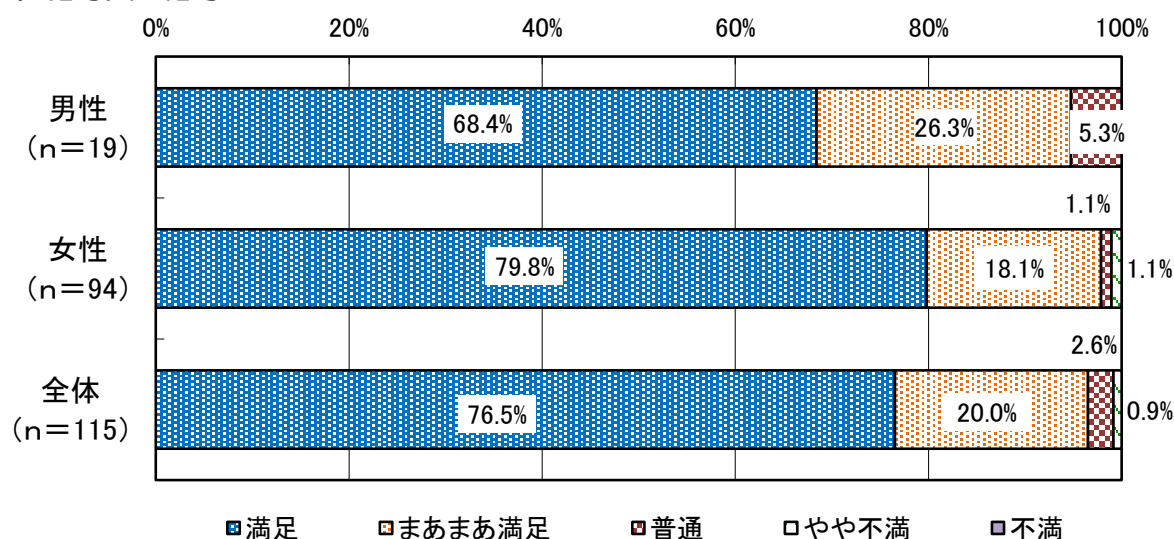


■職員（スタッフ）の対応の評価の理由

評価	評価	性別	理由
満足	女性	80 歳代	明るい笑顔で対応してとてもよい。
満足	女性	30 歳代	いつも明るく声かけして下さる。
満足	女性	20 歳代	いつもありがとうございます。
満足	女性	30 歳代	いつも受付の方が笑顔であいさつして下さるのが嬉しいです。
満足	男性	10 歳代	いつも元気にあいさつしてくれます。
満足	男性	不明	応対が丁寧。
満足	女性	40 歳代	気さくに話しかけてくれる
満足	女性	20 歳代	気さくに話しかけてくれるのでうれしい。
満足	男性	60 歳代	はげましてくれます。ありがとうございます。
満足	女性	20 歳代	初めての利用を伝えたらとてもいねいに教えてくれた。
満足	女性	70 歳代	皆様明るくて親切です。
満足	男性	40 歳代	皆様笑顔で対応して下さいます。
満足	女性	30 歳代	皆さん愛想よく、丁寧な仕事をされていると思います。
満足	女性	40 歳代	みんなすてきです。ありがとうございます。
満足	女性	40 歳代	娘が鼻血をだしたとき、丁寧な対応をしてくれた。
満足	女性	10 歳代	優しい。
まあまあ満足	女性	30 歳代	明るい表情であいさつしてくれる。
まあまあ満足	女性	70 歳代	親切に応してく下さる
普通	女性	30 歳代	進行具合や練習具合がよくわからない
やや不満	女性	不明	器具の使い方を教えてほしいと言ったところ、「今は忙しいので暇な時に」と言われた。
やや不満	女性	不明	スタッフさんによって差がある。スタッフさんが少ないので、質問はインストラクターに聞いている。
やや不満	女性	60 歳代	プール監視員の声かけが適切でない。
やや不満	男性	60 歳代	利用者への声かけが不十分
やや不満	女性	不明	ルール違反の子どもやその親に毅然とした態度で注意してもらいたい。

【8. 主な利用内容で「3. 講習会・教室などへの参加」を選択した方へお尋ねします】

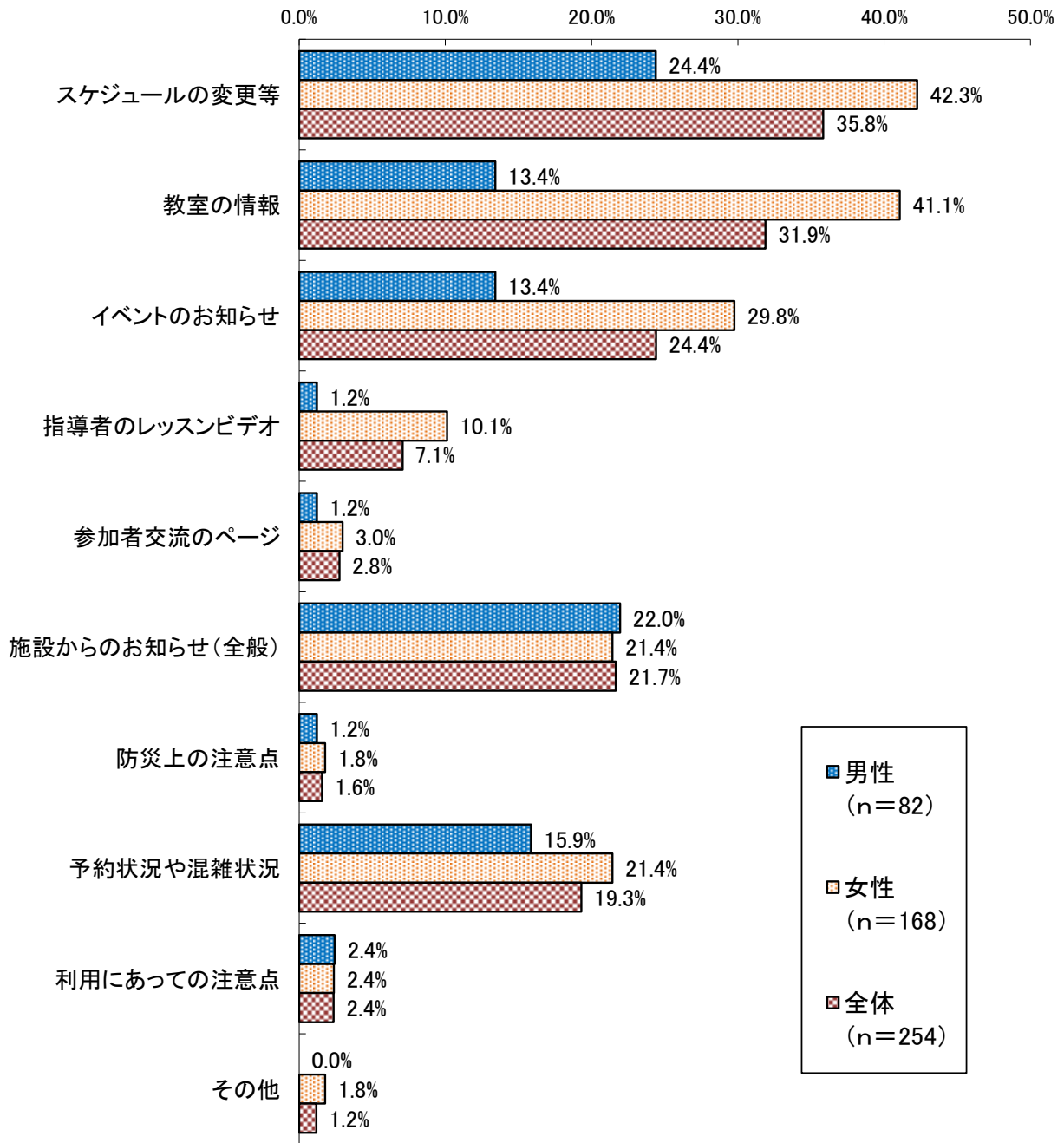
15. 指導員の指導



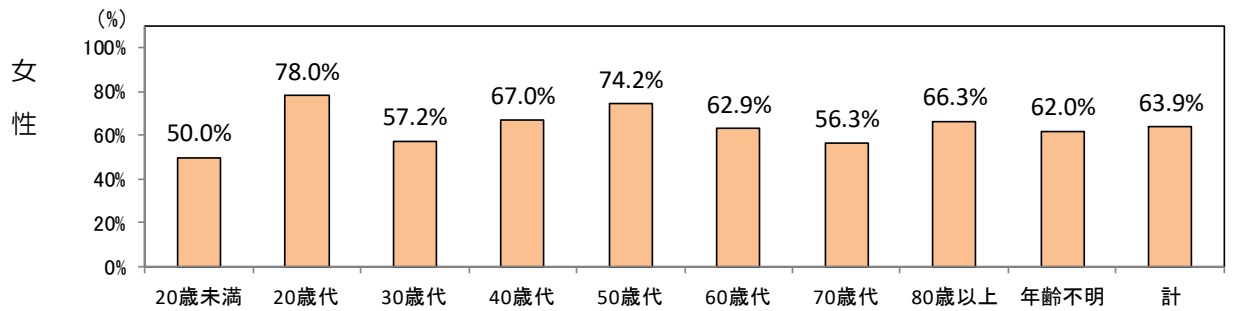
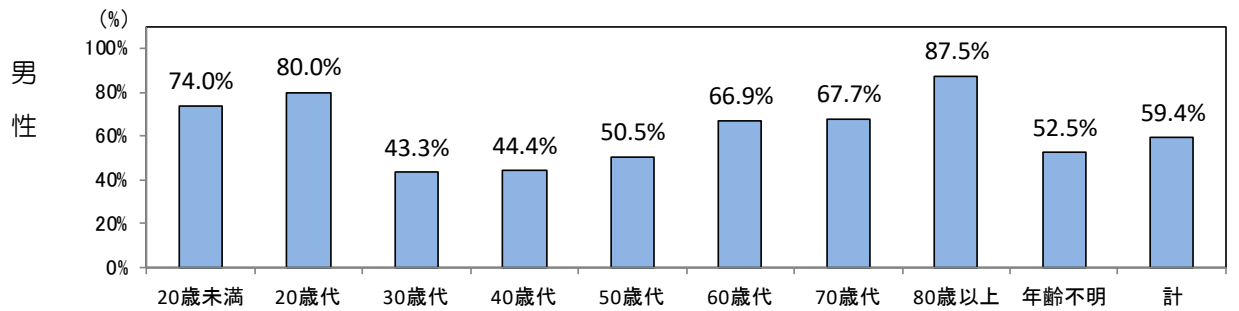
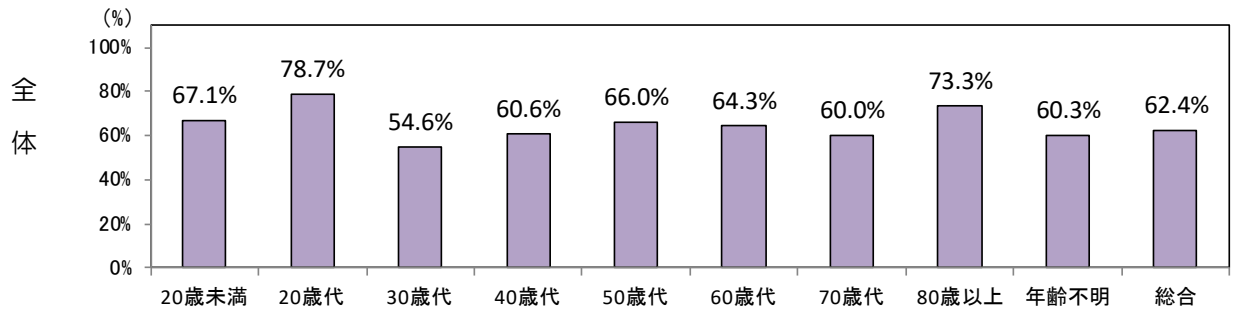
■指導者の指導の評価の理由

評価	性別	年齢	理由
満足	女性	60 歳代	1 時間びっしりやってくれて満足
満足	女性	80 歳代	いつも元気ですばらしい。
満足	女性	30 歳代	いつも楽しくレッスンをしてくださって、とても満足しています。
満足	女性	60 歳代	おおば先生の指導がとてもよいです。
満足	女性	20 歳代	子どもがたのしそうに通っています。×2件
満足	女性	不明	指導内容が的確で健康維持に役立っている。
満足	女性	40 歳代	自分ができていないことをきちんと指摘していただける
満足	女性	40 歳代	先生大好きです。
満足	女性	40 歳代	楽しそう。優しい。
満足	女性	不明	知識が豊富。いかに長く健康で運動できるか指導してくださっている。
満足	女性	50 歳代	丁寧に教えていただけて、老いた私でも楽しく参加できます。
満足	女性	30 歳代	丁寧に教えていただける。
満足	女性	50 歳代	一人ひとりの体の状態を把握してくれている。
満足	女性	40 歳代	やさしく教えてくださいます。×2件
満足	女性	30 歳代	わかりやすい指導である。
満足	女性	不明	わかりやすくていいのである。
まあまあ満足	女性	不明	親切である
まあまあ満足	女性	不明	進みがゆっくりめ。丁寧に指導も、他のスクールより時間をかけすぎ。
まあまあ満足	女性	30 歳代	優しく子どもに接していただいている。子どもも意欲的に参加できている。
まあまあ満足	男性	不明	有料講座は、検討が必要。無料講座の時間がただ長くなっただけ。
普通	女性	30 歳代	クラスは、どうしたらあがるのかがわからない。
やや不満	女性	50 歳代	一部のインストラクターの態度が気になります。

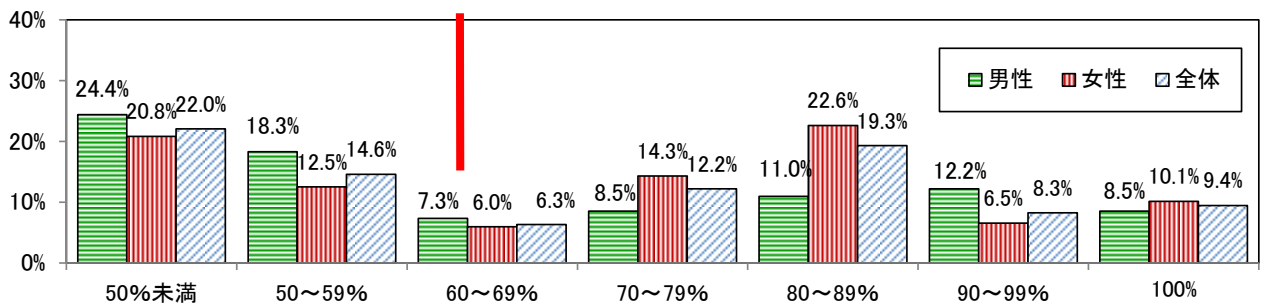
16. 施設から情報発信してほしい情報



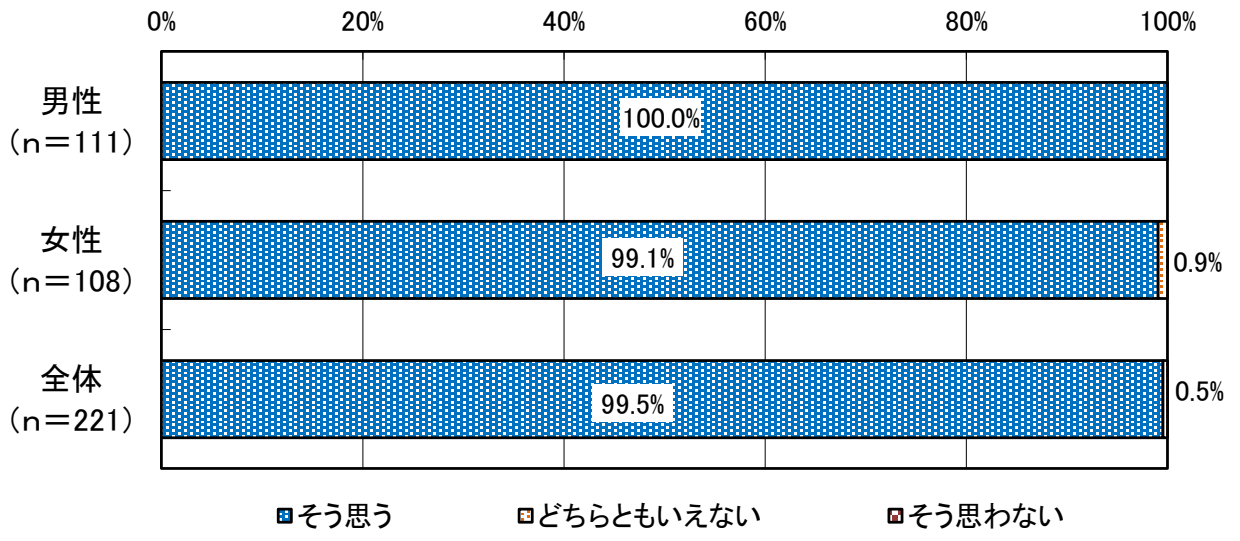
17. 生活全体における施設利用の充実度の割合



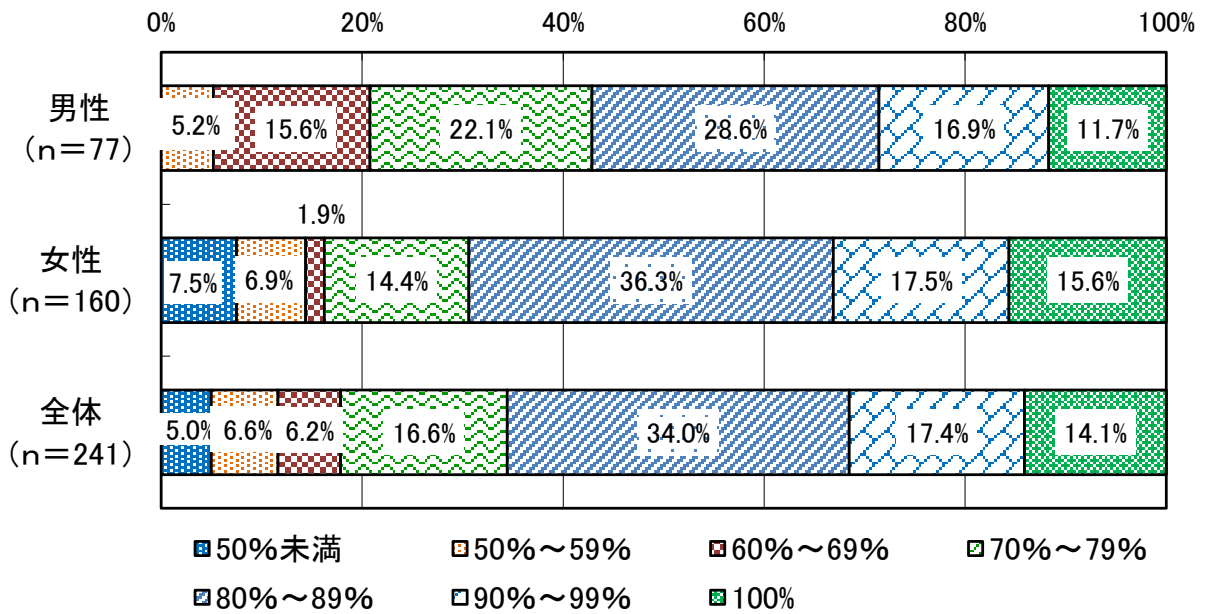
平均充実度 62.4%



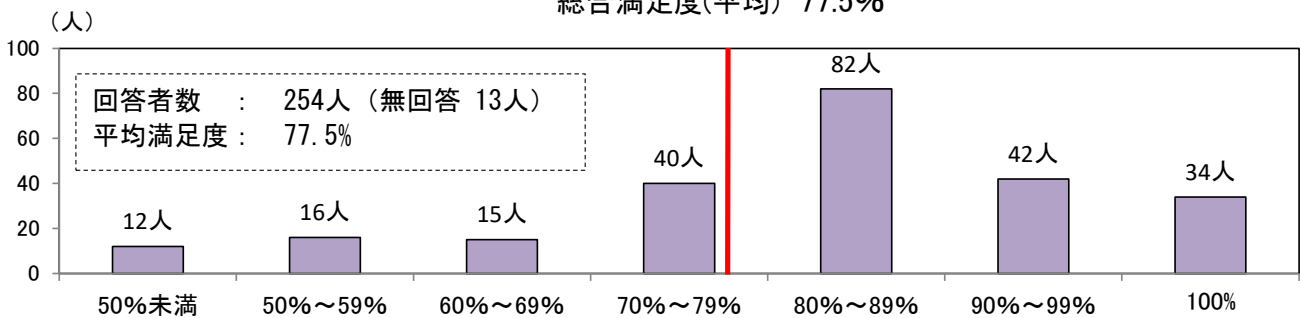
18. また利用したいと思うか



19. 当施設の総合満足度



総合満足度(平均) 77.5%



自由意見

満足度	性別	年齢	意見
100	女性	20歳代	自分がここに関わり始めて1年以上が経ちますが、本当に職員の人たちもいい人ばかりで、通っていてとてもよいです。
100	男性	30歳代	障害者無料は、本当にありがたい。
100	女性	30歳代	スタッフやインストラクターの方々に丁寧な対応していただき、感謝しています。
100	女性	30歳代	近くにこういった施設があっとうれしいです。いつもきれいで使いやすくありがたいです。
100	女性	30歳代	はじめて来ました。よかったです。また、来ます。
100	女性	50歳代	トイレがとくにきれいに掃除してあり、ありがたかったです。
100	女性	50歳代	レッスンの日がとてもたのしみです。いつも気持ちよくリフレッシュすることができ、感謝しています。
100	女性	50歳代	渡辺スタッフさんの筋トレレッスンいつもありがとうございます。
100	男性	60歳代	わくわくドームでスイミング地歩夢を作ってほしいです。天井にプールに平行なあかりがあると背泳ぎの助けになります。
90	女性	20歳代	いつもありがとうございます。ここがなくなったら生きていけません。
90	女性	30歳代	ボイラーが直っとうれしいです
90	女性	40歳代	市外も教室の予約申し込みをネットからできるようにしてほしいです。
90	女性	40歳代	低価格で充実した施設を使えて満足しています。
90	女性	不明	更衣室の掃除をもう少しこまめにしていただけると完璧だと思う。
90	女性	不明	施設の維持は大変でしょうが、がんばってください。
90	女性	不明	ストレッチルームのテレビをやめてほしい。勝手にチャンネルをかえてテレビをみるため、長時間マットから動かない人がいる。和光市ではストレッチの映像などを流している。
85	女性	不明	更衣室入り口のマットの臭いが気になります。
80	女性	20歳代	場所、料金ともに利用しやすいです。
80	女性	20歳代	待合のクーラーを夏場は涼しくしてほしいです。
80	女性	30歳代	1階レジの時間を直してほしいです。何時に購入したのかわかりません。
80	女性	30歳代	夫がジムをこちらに変え、私も替えたいと思っています。最初の緊張がとけたら、充実度、満足度もあがると思います。
80	女性	40歳代	スタッフの方の対応がいつも親切で、丁寧です。
80	女性	40歳代	チア、水泳ともに先生方には、いつもお世話になっています。子どもがスポーツに楽しく取り組めており、親としてうれしいです。
80	女性	40歳代	土曜日のシャトルバスのルートに朝霞駅を追加してください。
80	男性	50歳代	いつもお世話になっています。利用させていただきありがとうございます。
80	女性	50歳代	生活の一部になっています。末永く運営してください。

満足度	性別	年齢	意見
80	女性	60歳代	市外の人の入場料金を安くしてほしい。
80	女性	60歳代	上級のレディースコースがあつてよかった。
80	女性	60歳代	水泳教室を増やしてほしい。
80	女性	80歳代	体が不自由の人のためにエレベーターを設置していただけたら。
80	女性	不明	更衣室の温度をあげてほしい。
80	女性	不明	プールのエアロビ教室を再開してほしい。
80	男性	不明	有料レッスンが増えて、年金生活者には負担が増した。
70	男性	40歳代	維持は大変だと思うが、続けてほしい。
70	女性	50歳代	1階の第2スタジオでレッスンを受講する時は、受付が3階ではなく、1階でできるようにしてほしい。
70	女性	60歳代	プールを安価に利用でき、満足しています。プール教室修了後、バスの運行がないので困っています。
70	男性	60歳代	ロッカーを開けるとすぐ閉まるので使いづらいです。
70	女性	70歳代	自己都合で使用できるのが助かります。
70	女性	70歳代	受講料をカード払いにできるようにしてほしい。
65	男性	70歳代	お知らせのチラシに、大見出しで内容が目立つようにしてほしい。
60	女性	40歳代	建物の安全性が気になる。
60	男性	40歳代	夏はトレーニング室が暑すぎるので他のジムへ行く。
60	男性	70歳代	休日が多すぎる。
60	男性	80歳代	換気のためとはいえ、寒すぎます。
50	女性	30歳代	いつもお世話になっています。
50	女性	30歳代	たまに開催されるイベントに何回か、あそびに来たことがあります。家から近いので、通いやすく、とてもありがたいです。
50	女性	70歳代	使用料が安く家から近いので利用させていただいています。
50	男性	70歳代	プールのロッカーが小さい。
50	女性	80歳代	施設の大きさにしては利用者が少なくもったいないと思います。
40	女性	30歳代	子どもは楽しんでいるようです。早く昇級できるといいなと思います。
40	女性	50歳代	更衣室の温度をもっとあげてほしいです。
30	女性	50歳代	スタジオやお風呂で感じますが、マナーがなっていないと思います。トレーナーの意識が低い。
30	女性	60歳代	ロングコースをゆっくりの人と速い人と分けて設定してほしい。ゆっくりの人が独占してしまうと他の人が泳げません。
25	女性	70歳代	ロッカーの床が汚い。臭い。何とかしてほしい。
20	女性	70歳代	利用者への注意喚起が係員によってぜんぜん違う。
	女性	80歳代	女性更衣室のトイレが利用しにくい。