

**令和6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 セントラルスポーツプラザ

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 12月

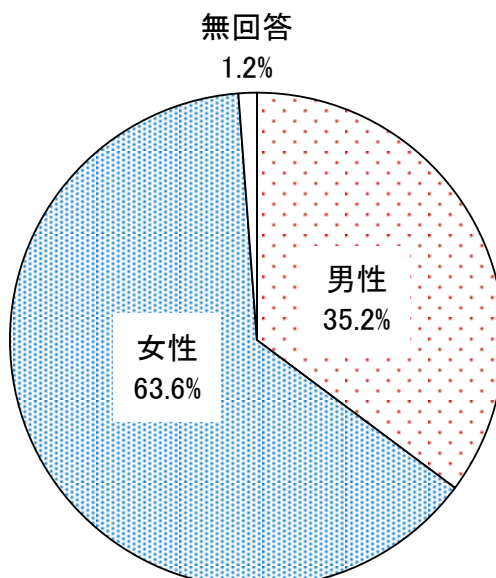
3. 調査対象者、回収数

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 250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	1	5	16	16	10	8	15	8	9	88
女性	1	5	23	20	21	18	23	10	38	159
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
合計	2	10	39	36	31	26	38	18	50	250

【男女 内訳】



II. 施設利用者アンケート調査票

【表面】

2024 朝霞市健康増進センター わくわくどーむ

■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 4. スタジオ 5. 第2スタジオ 6. ストレッチルーム 7. 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()

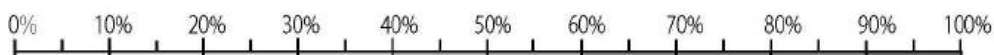
17. わくわくどーむでは、5月よりクレジットカードや電子マネーが(一部1階受付のみ)使えるようになりました。使ったことはありますか。

1. はい 2. いいえ

18. 今後、どのようなサービスでクレジットカードや電子マネーを使いたいと思いますか。(複数選択可)

1. 利用料 2. 教室代 3. 物販(例:水着やお菓子など) 4. その他()

19. 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。



20. 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

21. 当施設を利用して、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

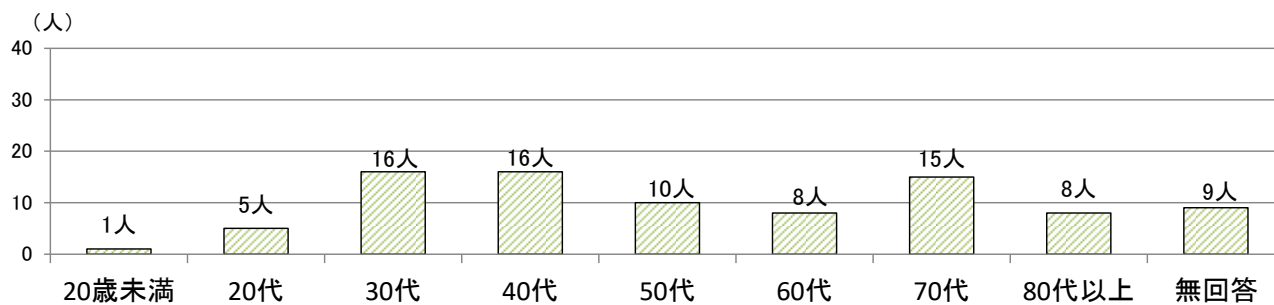
個人情報データ取り扱いを含めた委託を行います。委託先: ㈱ワーキングルーム
㈱セントラルスポーツプラザ 個人情報管理者 取締役 安部 安 問合せ窓口: 03-3523-1200

Ⅲ. 施設利用者アンケート調査 結果

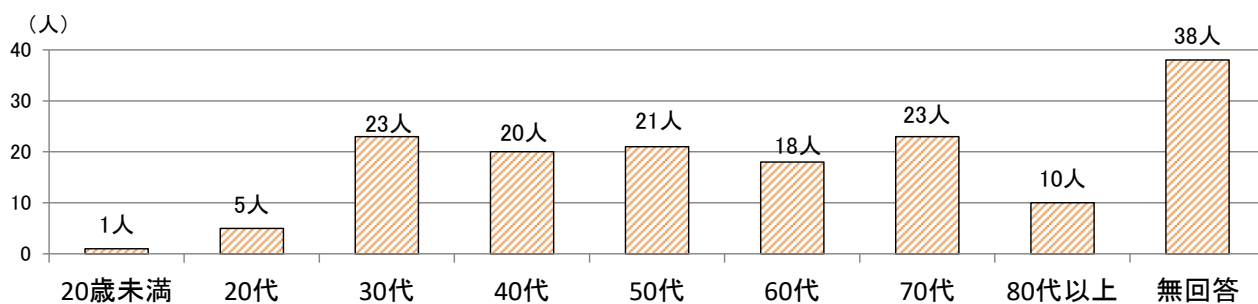
● 回答者について

1. 性別・年代

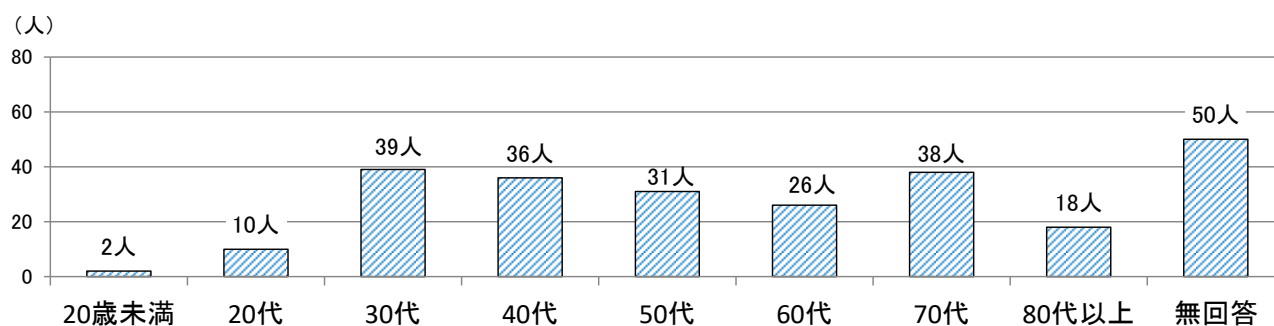
男性



女性

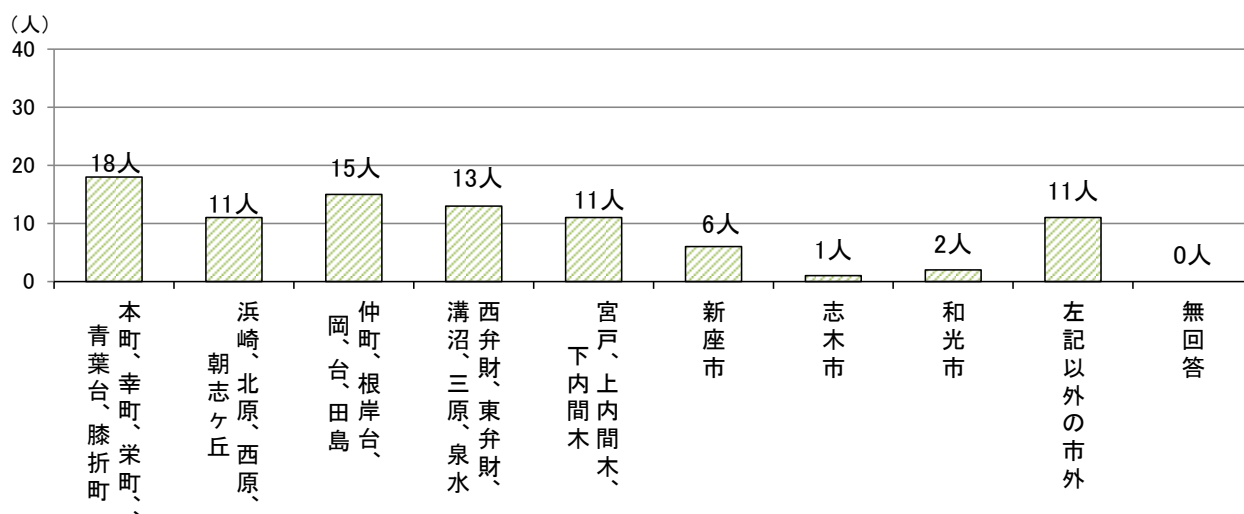


全体

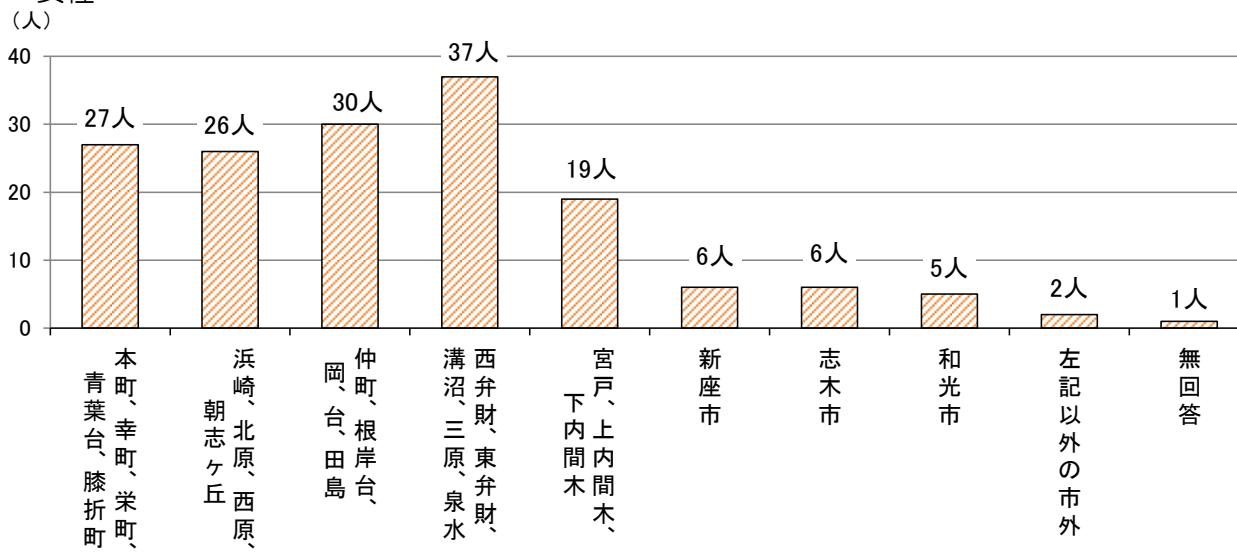


2. 地域

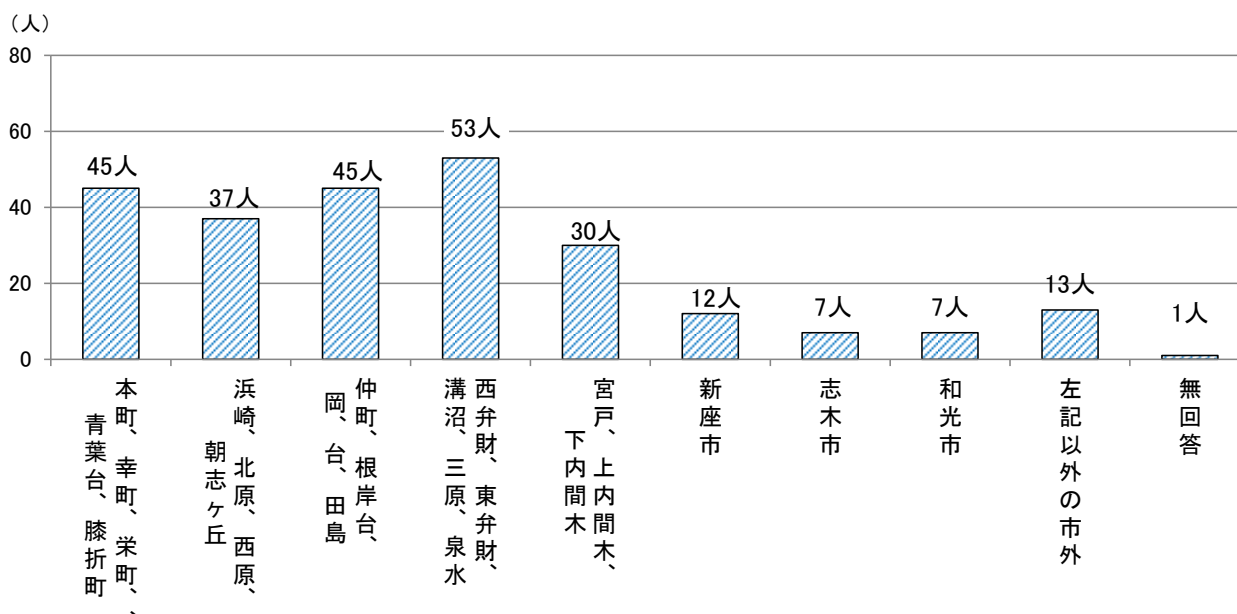
男性



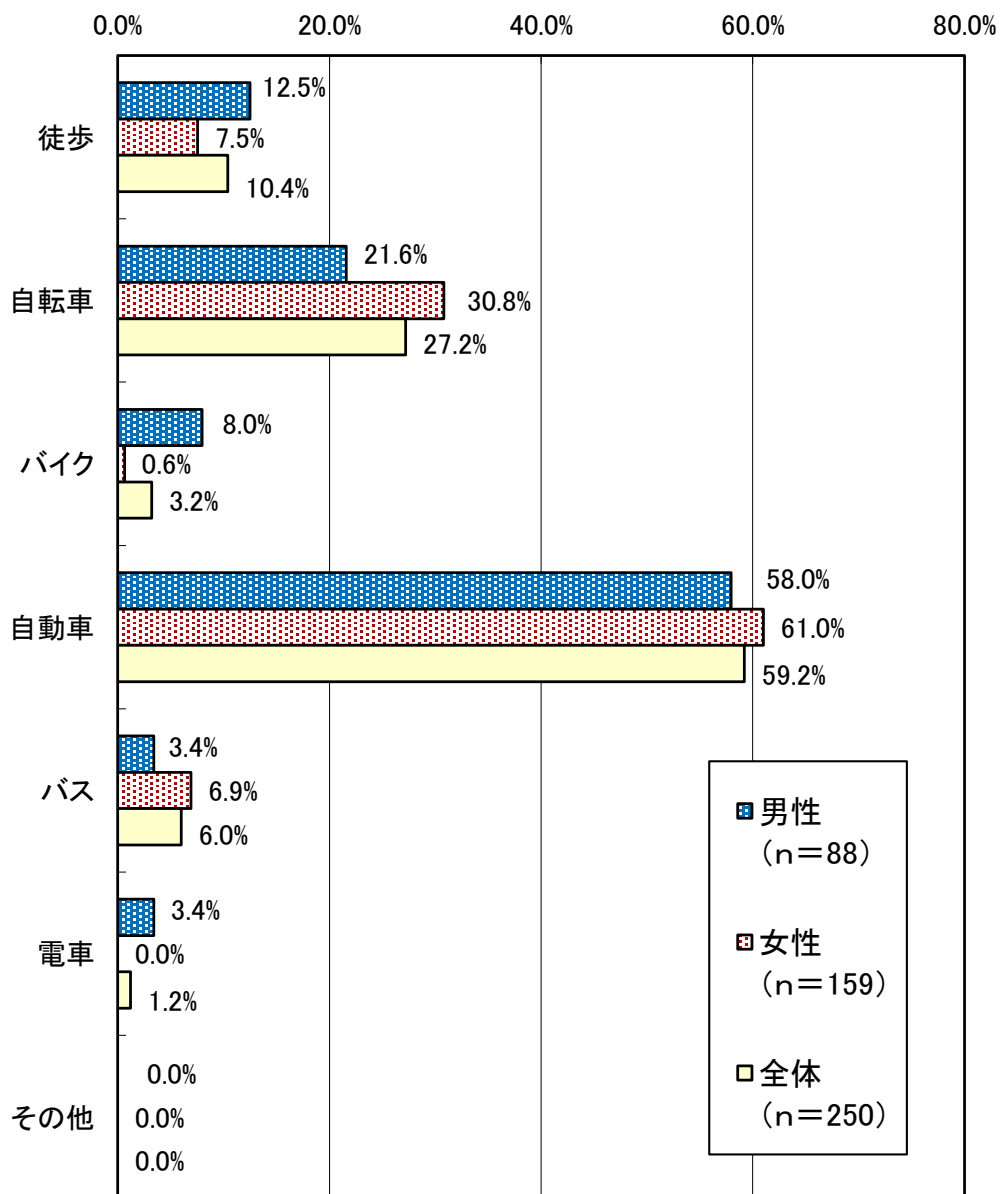
女性



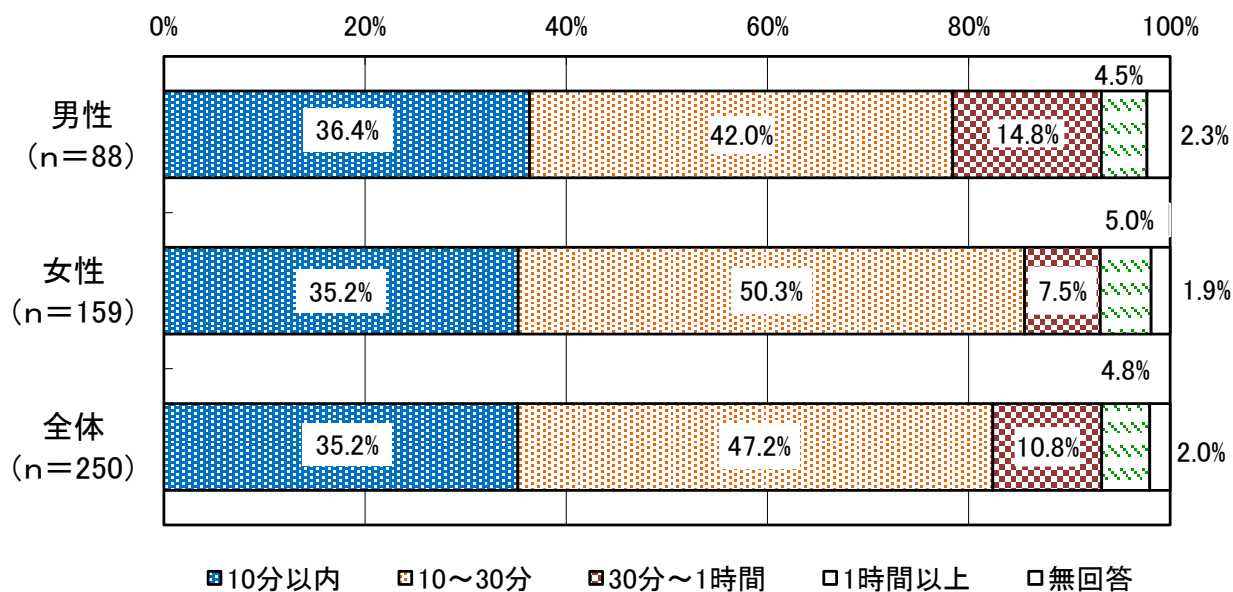
全体



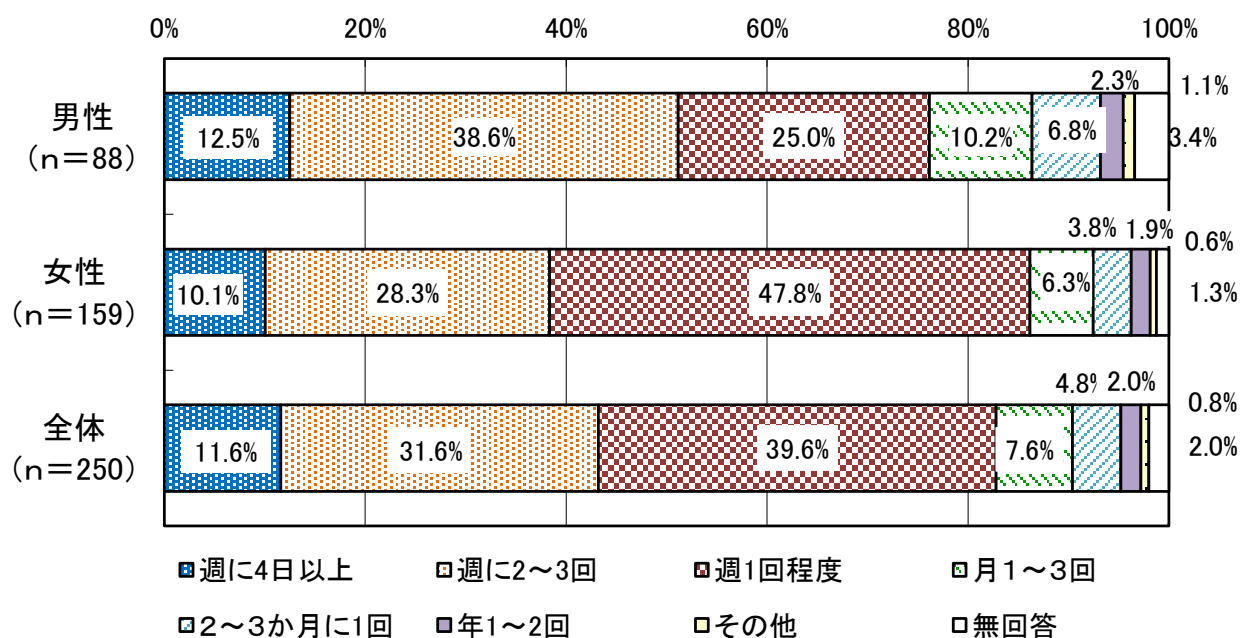
3. 来館手段



4. 所要時間

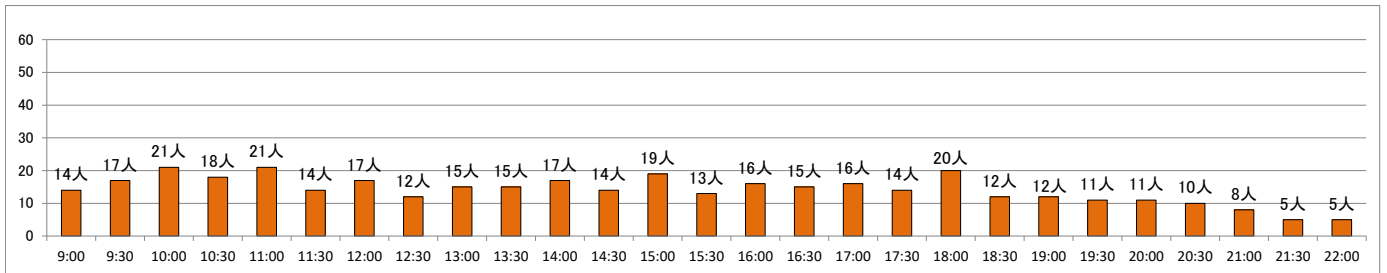


5. 利用頻度

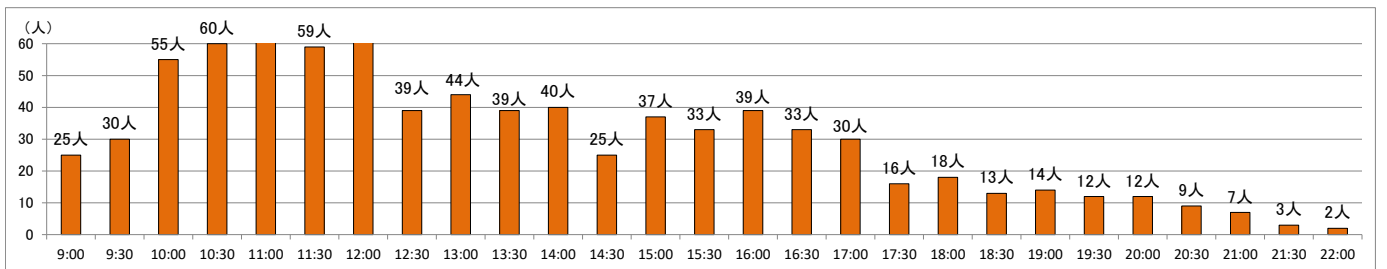


7. 利用曜日・時間

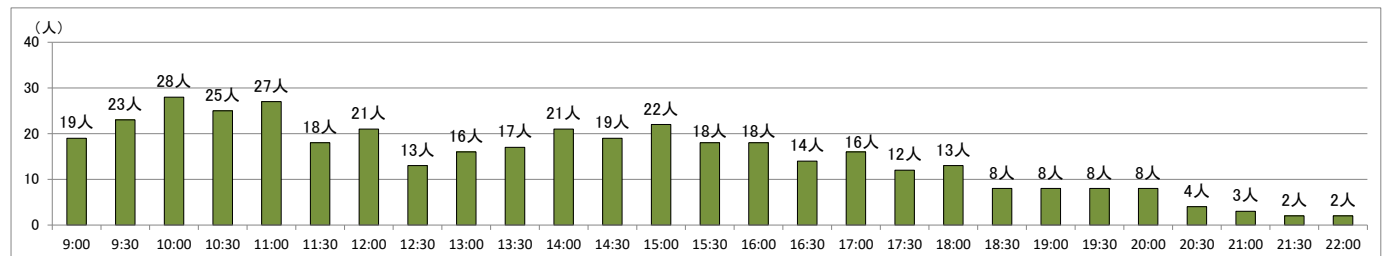
【平日】男性



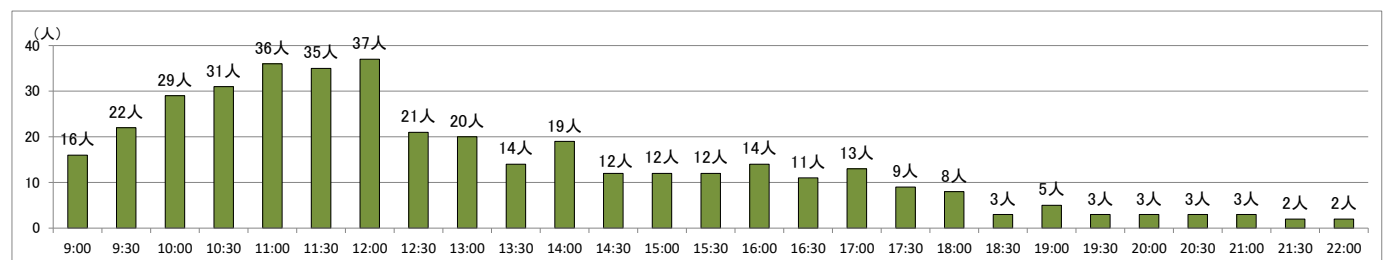
【平日】女性



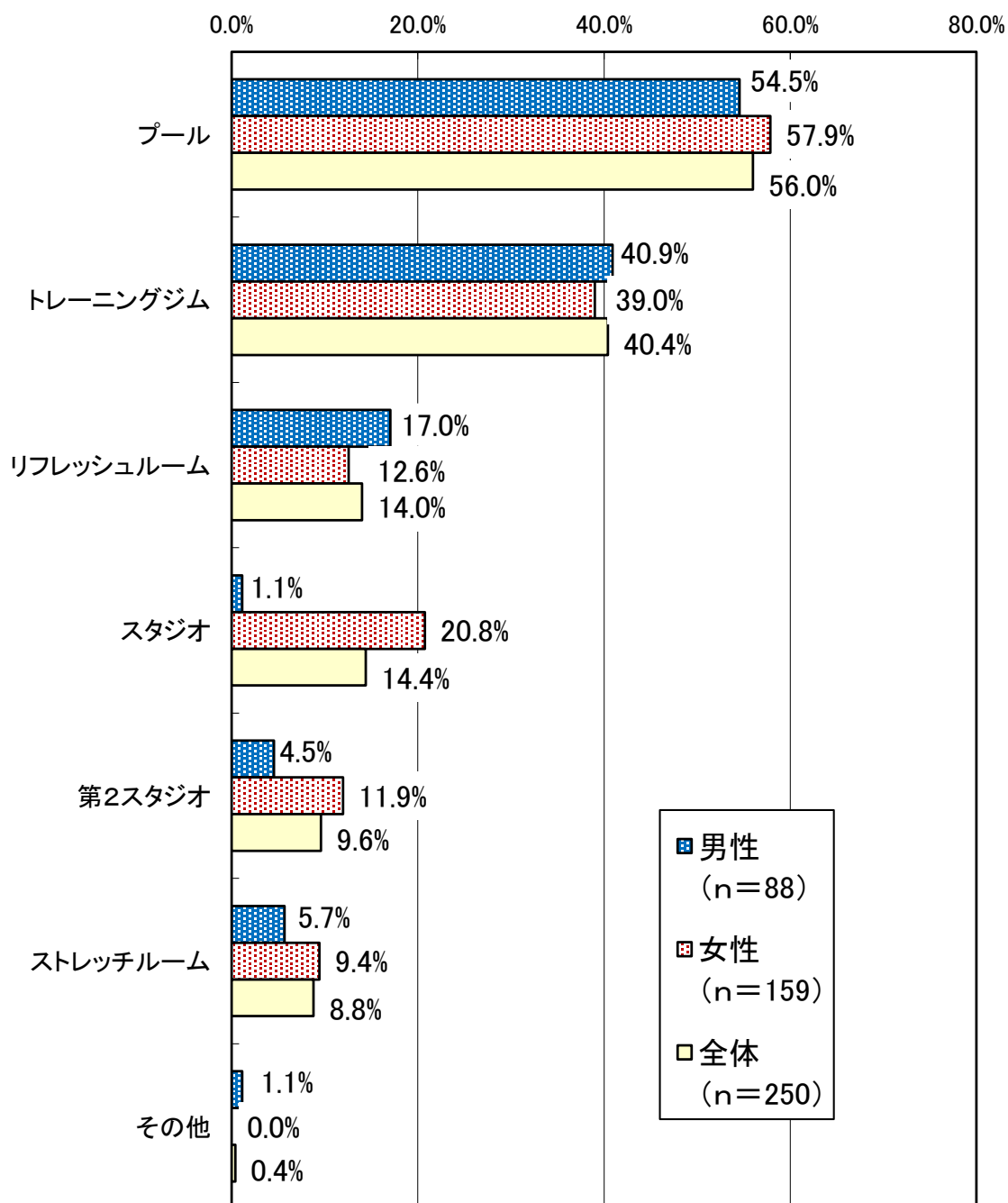
【土日祝】男性



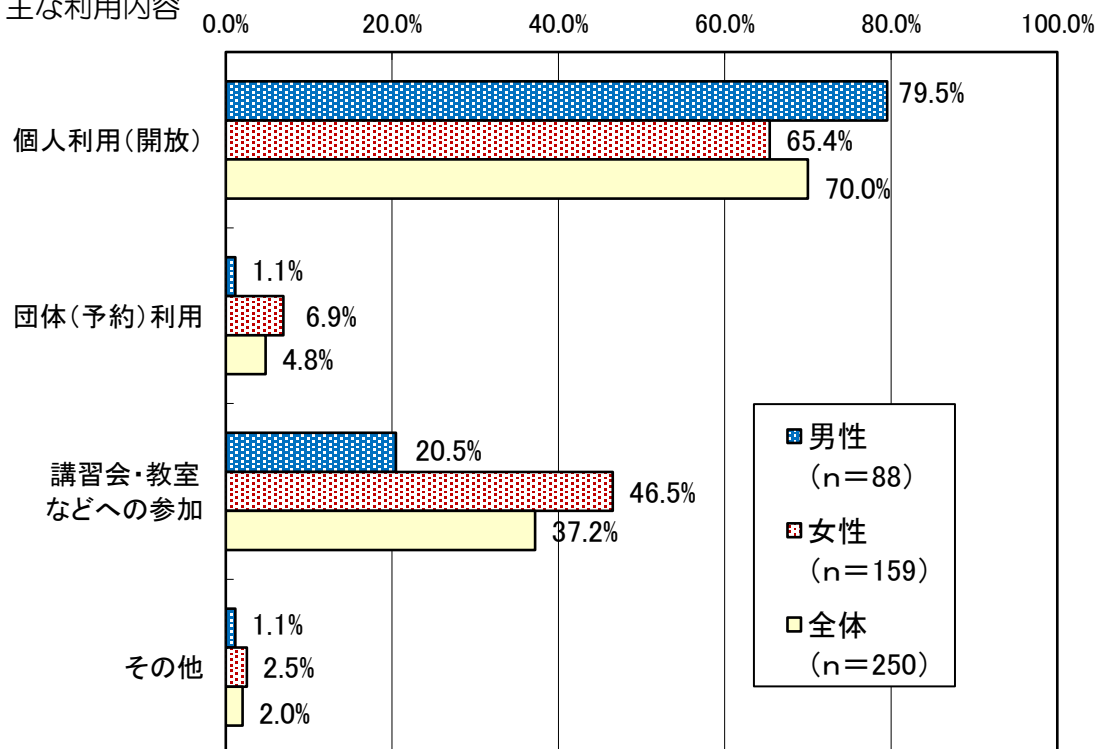
【土日祝】女性



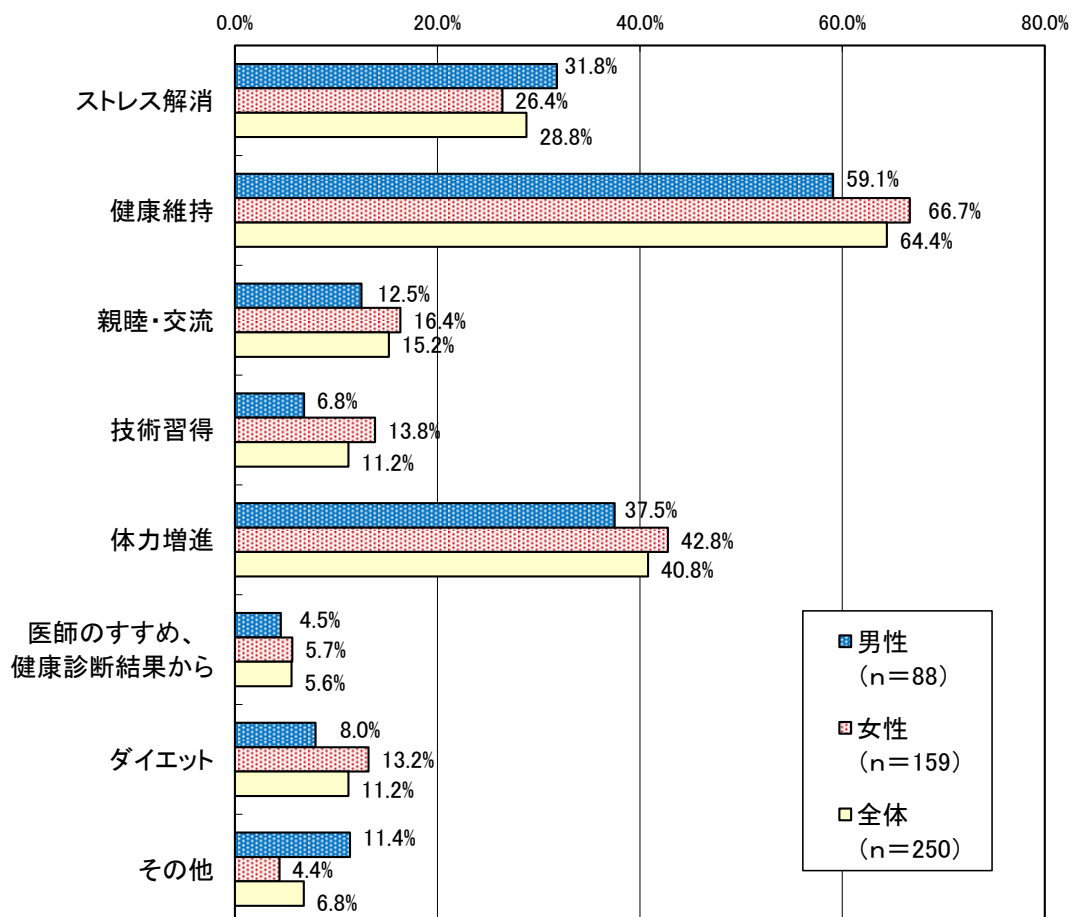
7. 主な利用施設



8. 主な利用内容

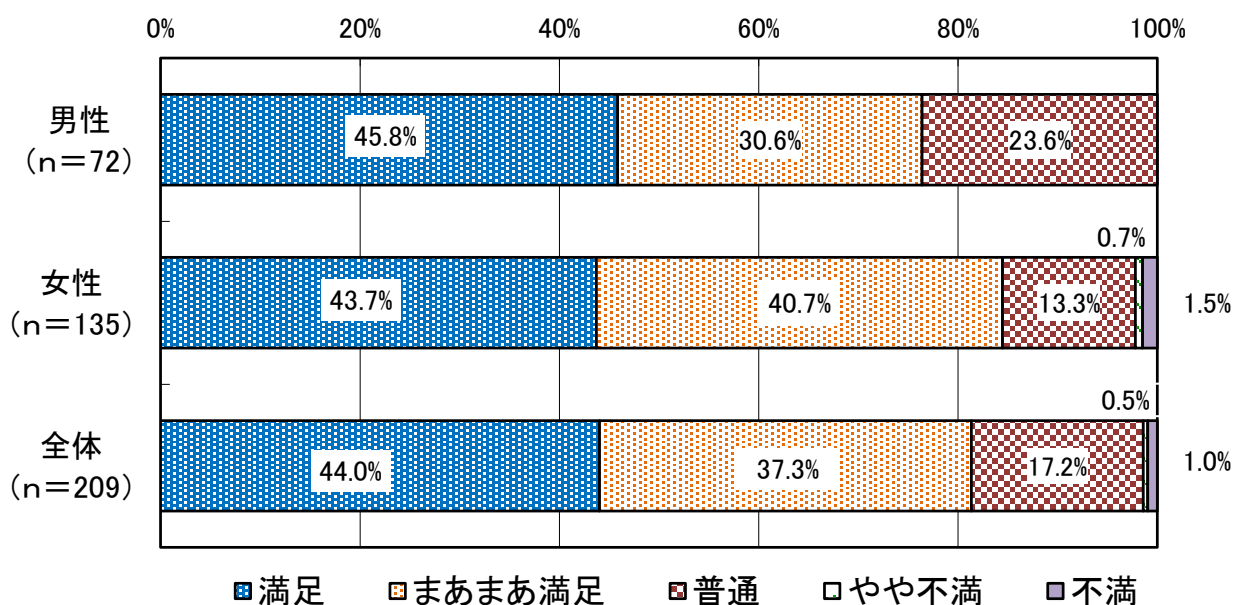


9. 運動する目的



● 施設について

10. 運動器具の快適さ

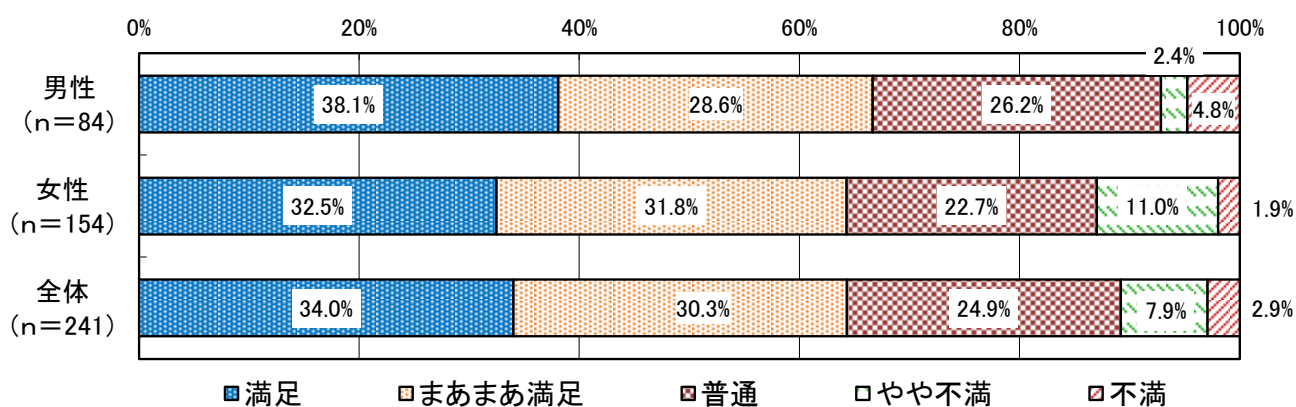


■ 運動器具備品の評価の理由

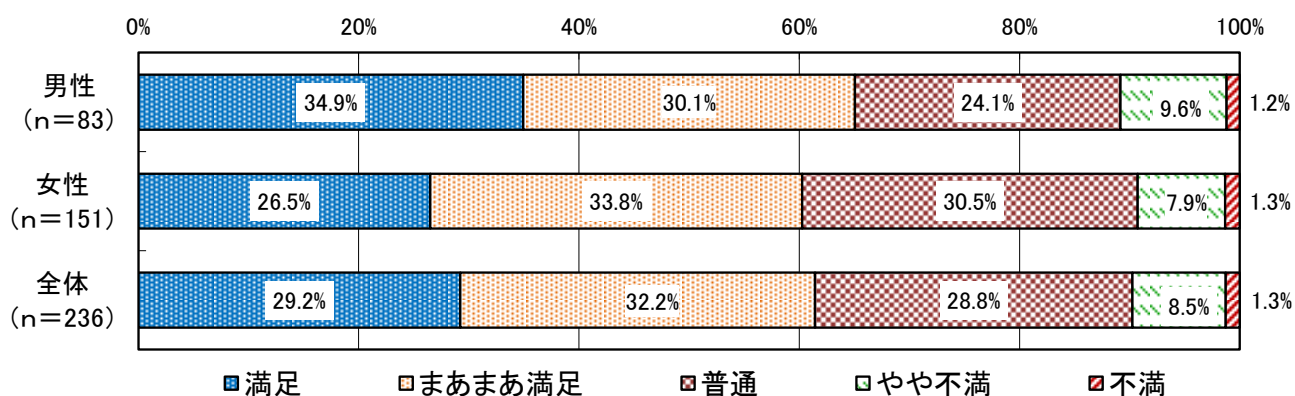
評価	年代	性別	評価理由
満足	10 歳代	女性	頻繁に清掃されている。
満足	50 歳代	女性	新しい器具になり使いやすい。一方で壊れている時がある。
満足	60 歳代	女性	新しくきれい
満足	不明	女性	新しい器具があるところがよい。
満足	不明	女性	混んでいるので、人気のマシンは、数も増えるとありがたい。
まあまあ満足	30 歳代	男性	アームカールマシンを導入してほしい。
まあまあ満足	30 歳代	女性	腹筋が鍛えられる機械を増やしてほしい。
まあまあ満足	60 歳代	女性	120m ランニングコースはよい。
まあまあ満足	不明	女性	ステアクライマーが怖すぎるので、前のステップのようなタイプに戻してほしいです。
まあまあ満足	不明	女性	たくさんあって新しいが、もう少しマシーンがあるとよい。
まあまあ満足	不明	女性	ダンベルをフリーウイト以外にもおいてほしい
普通	20 歳代	男性	マシンの種類が他施設に比べて少ない。
普通	30 歳代	男性	フリートレーニングエリアがもう少し広いとよい

11. 設備の快適さ

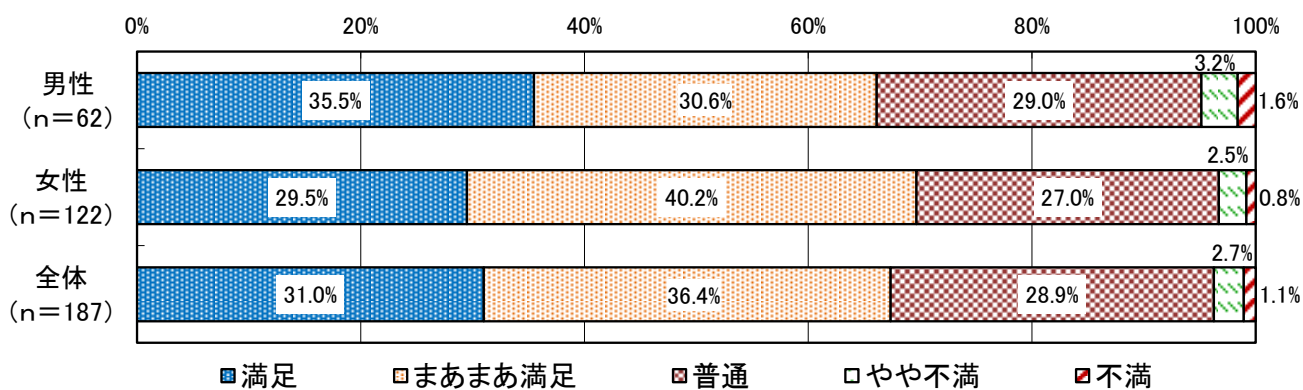
①トイレ



②更衣室・城炉炉夜話一室・ロッカー室



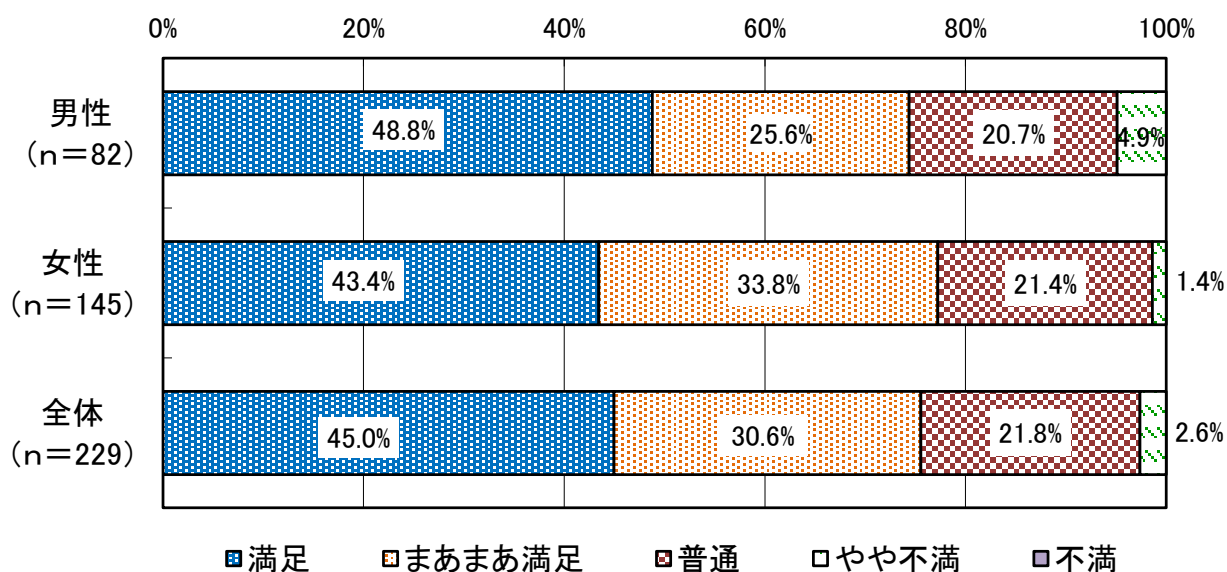
③その他



■施設内設備の評価の理由

年齢区分	性別	評価理由
10歳代	男性	ラットプルダウンのマシンが変わったことが寂しいです。
20歳代	男性	更衣室の手洗い場の水がでないのが不便
30歳代	女性	トイレが詰まったり、流していなかったりする。
30歳代	女性	プール更衣室のドライヤーの和を増やしてほしい。
30歳代	女性	プールの更衣室が寒い
30歳代	男性	トレーニング室、2階ともに夏場の温度設定が暑すぎる
30歳代	男性	プールのトイレがもう少しキレイに
40歳代	女性	待合室が暑い
40歳代	男性	ウォシュレットがほしいです。
40歳代	男性	更衣室からプールまでの動線が不便。靴置きがあるとよい。
40歳代	男性	ドライヤーの風量をあげてほしいです。
40歳代	男性	トレーニングジムでシューズの貸し出しがあれば尚可。
40歳代	男性	冬の時期はロッカー質をもう少し暖かくしていただくと助かります。
50歳代	女性	3階のトイレが狭いです。
50歳代	女性	トイレはきれいだが狭い。
50歳代	女性	更衣室のハエをどうにかしてほしい。
50歳代	女性	トイレは2階もウォシュレットにしてください。
50歳代	女性	古いけど綺麗
60歳代	女性	シャワー室が狭い
60歳代	女性	女子お風呂場の左から2番目のシャワーのレバーが固い
60歳代	女性	マッサージ機はよくエラーになります。
60歳代	男性	自習で運動ができる部屋があるとよい
70歳代	女性	トイレが流れにくい。夏はエアコンが効かない
70歳代	男性	ウォシュレット希望
70歳代	男性	クーラーの効きが悪い。
70歳代	男性	プールのロッカーが小さい。
70歳代	男性	シャワーがすぐに止まる
80歳代	女性	トイレが狭すぎる。シャワーの水が少ない。
不明	女性	2階の休憩室が暑いのでもう少し涼しくしてほしい。
不明	女性	きれいだし、コロナ対策をきちんとしている。
不明	女性	トレーニングジムの中が暑すぎる
不明	女性	古さが目立つ。更衣室、クツ脱ぎ場が臭う。
不明	女性	便利に利用させていただいています。
不明	女性	ロッカーが少し小さい。

12. 駐車場・駐輪場

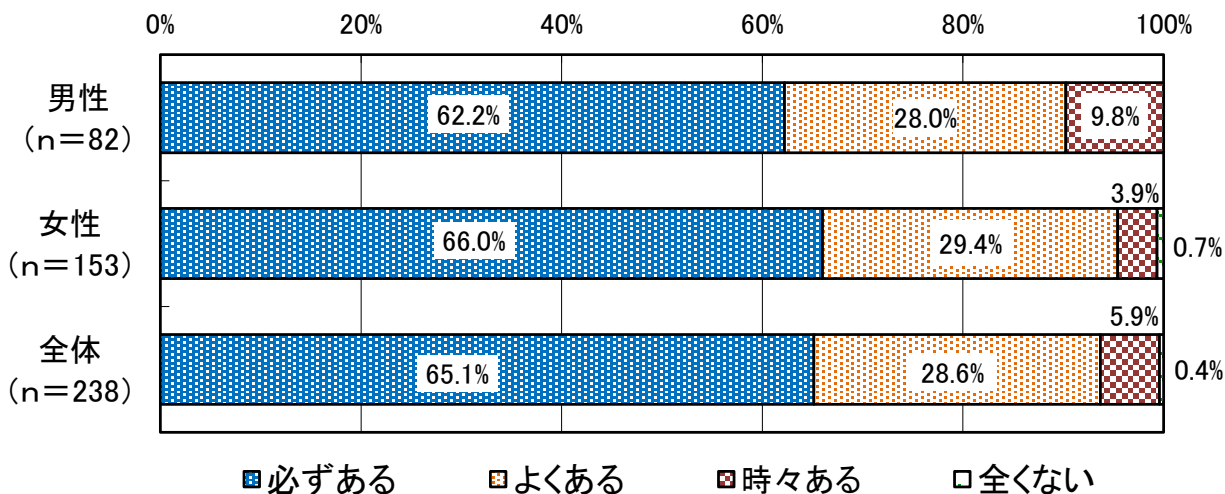


■施設内設備の評価の理由

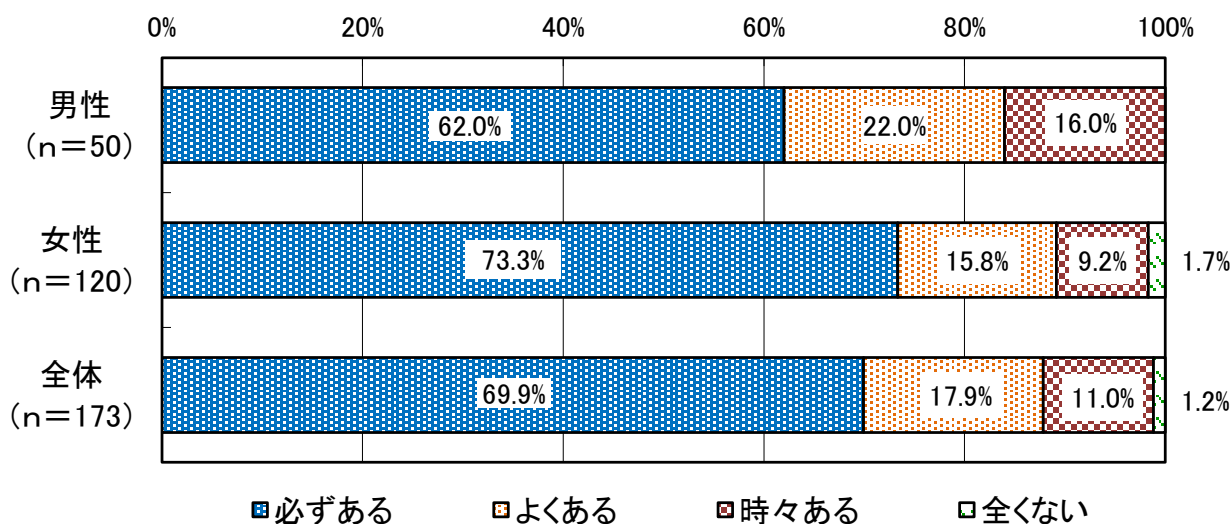
評価	年齢区分	性別	理由
満足	30歳代	女性	台数が多く待つ心配がない。
満足	30歳代	女性	駐車場が広くてよい。
満足	30歳代	女性	無料なのありがたい
満足	70歳代	男性	トラブルもなく安心して利用できる
満足	不明	女性	あと少し、明るいとありがたいです。夜道がこわい
まあまあ満足	40歳代	女性	でこぼこは、夜間歩くとつまづく。
まあまあ満足	50歳代	女性	穴が多い。雨の日に水たまりになる。
まあまあ満足	50歳代	女性	雨が降ると水たまりで歩けない
まあまあ満足	70歳代	女性	障がい者の駐車場に健常者が停めている。
まあまあ満足	70歳代	女性	使いやすい
普通	40歳代	女性	第2、4、5の枠の線が見えづらい。
普通	不明	女性	車止めのところの雑草をなんとかしてほしい。
やや不満	30歳代	女性	狭い
やや不満	30歳代	男性	バイクの駐輪場が狭すぎる
やや不満	50歳代	女性	正面の駐車場がボコボコしている。
不明	40歳代	男性	アスファルトにしてほしい

● 運営・サービスについて

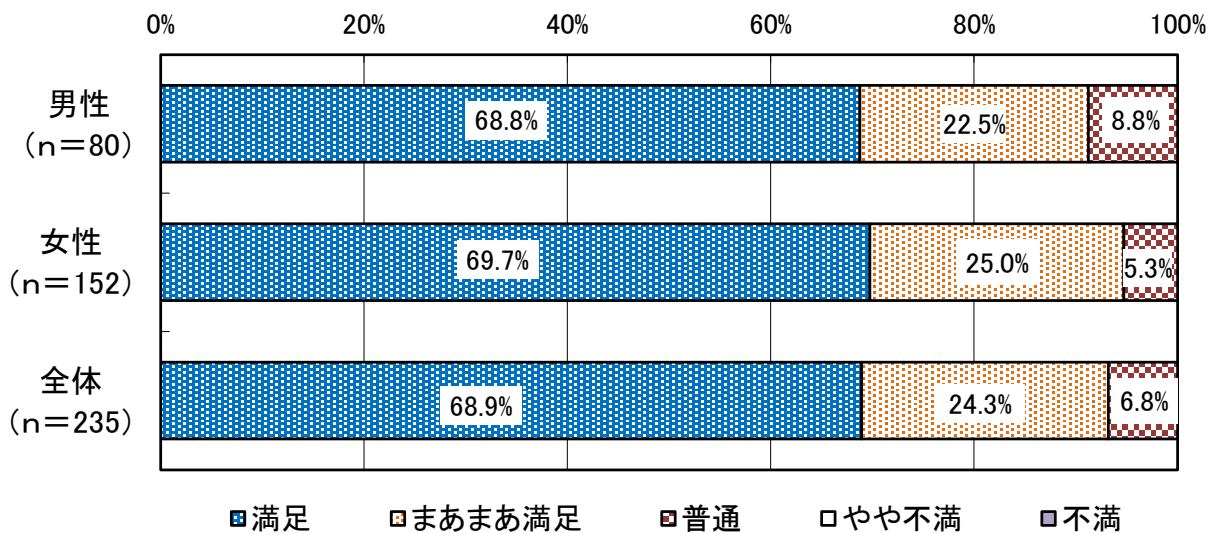
13-1 職員（スタッフ）からのあいさつ



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

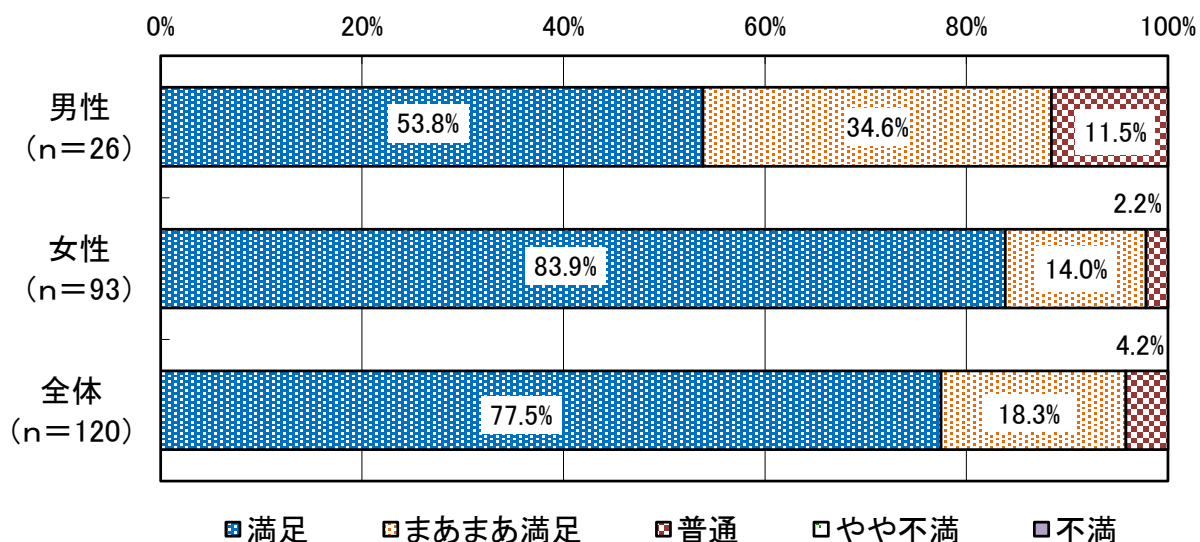


■職員（スタッフ）の対応の評価の理由

評価	性別	年齢区分	理由
満足	20 歳代	男性	スタッフ同士の仲がよくて雰囲気がよい。
満足	30 歳代	女性	気さくで親切。
満足	30 歳代	女性	子どもが楽しく教室に参加できている
満足	30 歳代	女性	笑いありでレッスン毎回楽しいです。
満足	40 歳代	女性	笑顔がすてき。やさしい
満足	40 歳代	男性	公共施設とは異なる親切、丁寧さ
満足	60 歳代	女性	元気があって明るい方が多い
満足	70 歳代	男性	親切です
満足	70 歳代	女性	よく教えてもらえる
満足	不明	男性	声をかけると対応してくれる
満足	不明	女性	いつもとても親切な対応をしてくださいます。
満足	不明	女性	とても感じよく声かけしてくれるので続きます。
満足	不明	女性	皆様親切で優しいです。
まあまあ満足	10 歳代	男性	あまり良い印象がない女性スタッフがいます
まあまあ満足	40 歳代	男性	1名挨拶ができない女性の人がいる
まあまあ満足	60 歳代	女性	いつもとても親切な対応をしてくださいます。感じがよいが、1人年配の男性が自分を男性と間違えたのにお詫びがなかった。
まあまあ満足	70 歳代	男性	その時々における適切なご対応
まあまあ満足	80 歳代	男性	親切にしてくれる
不明	不明	女性	学生アルバイトはあいさつがない。

【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】

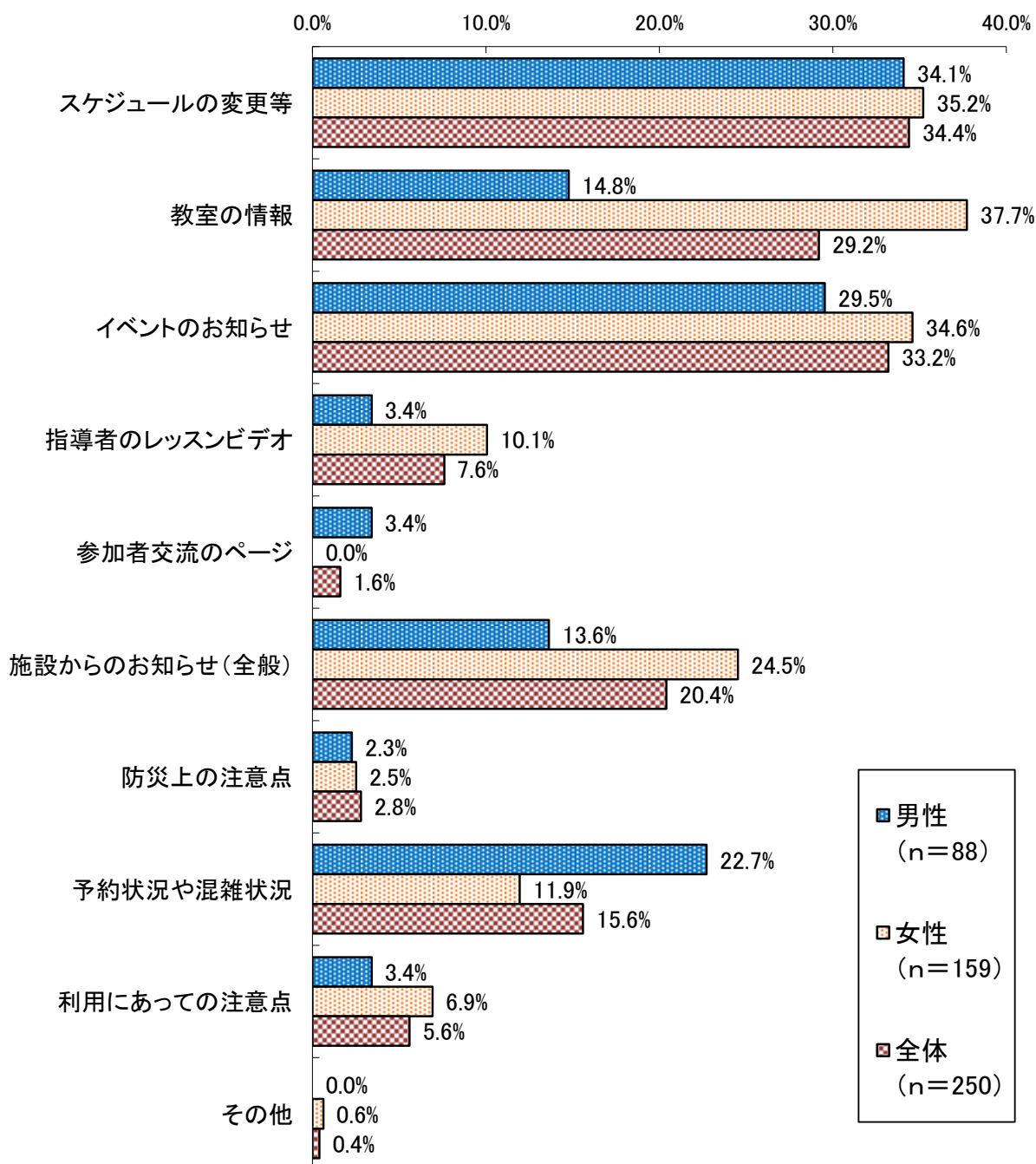
15. 指導員の指導



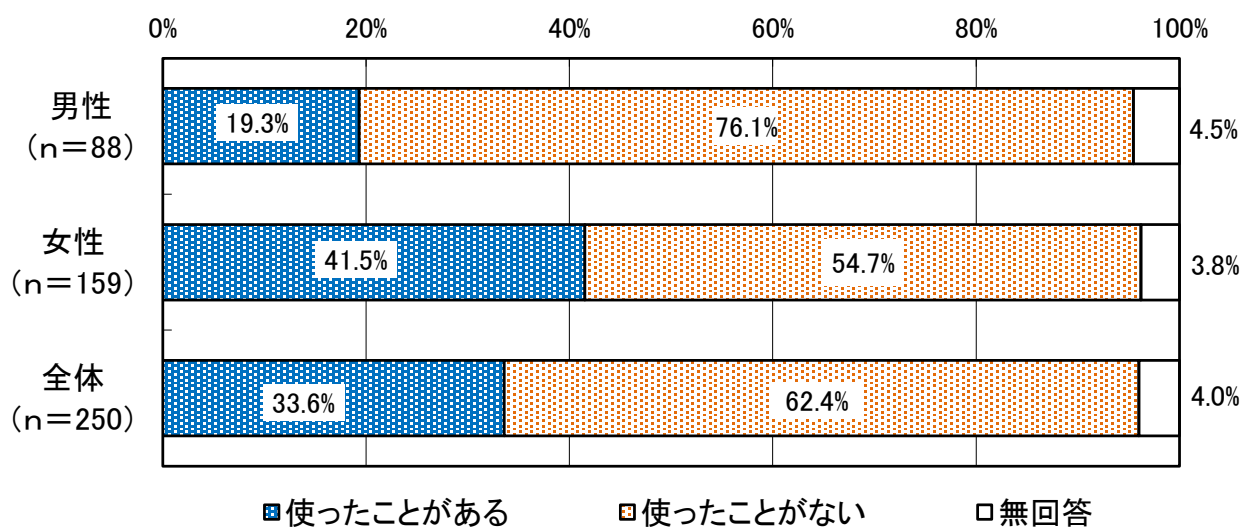
■指導者の指導の評価の理由

評価	年齢	性別	理由
満足	30 歳代	男性	子どもの今日の様子を細かく教えてくれます。
満足	30 歳代	女性	出来ることが増えてきている。
満足	40 歳代	女性	キッズダンスに通っています。子どもも先生が大好きです。
満足	40 歳代	女性	わかりやすい。ていねい。やさしい。たのしい。
満足	60 歳代	女性	教え方もよく言葉使いもよい。
満足	60 歳代	女性	健康についていろいろな情報を教えてくれるから
満足	70 歳代	女性	しっかり教えてもらえる
満足	70 歳代	女性	大満足。指導が的確
満足	不明	女性	(定員)15 名をもう少し増やしてほしい
満足	不明	女性	技術的な知識を増やせました。
満足	不明	女性	参加者の体調・体力によってメニューを考えてくれる
満足	不明	女性	住吉先生大好きです
まあまあ満足	30 歳代	男性	子どもが上のクラスにあがるには何が必要かフィードバックがあるとありがたいです。
まあまあ満足	30 歳代	女性	子どもがプール教室をととても楽しみにしています。

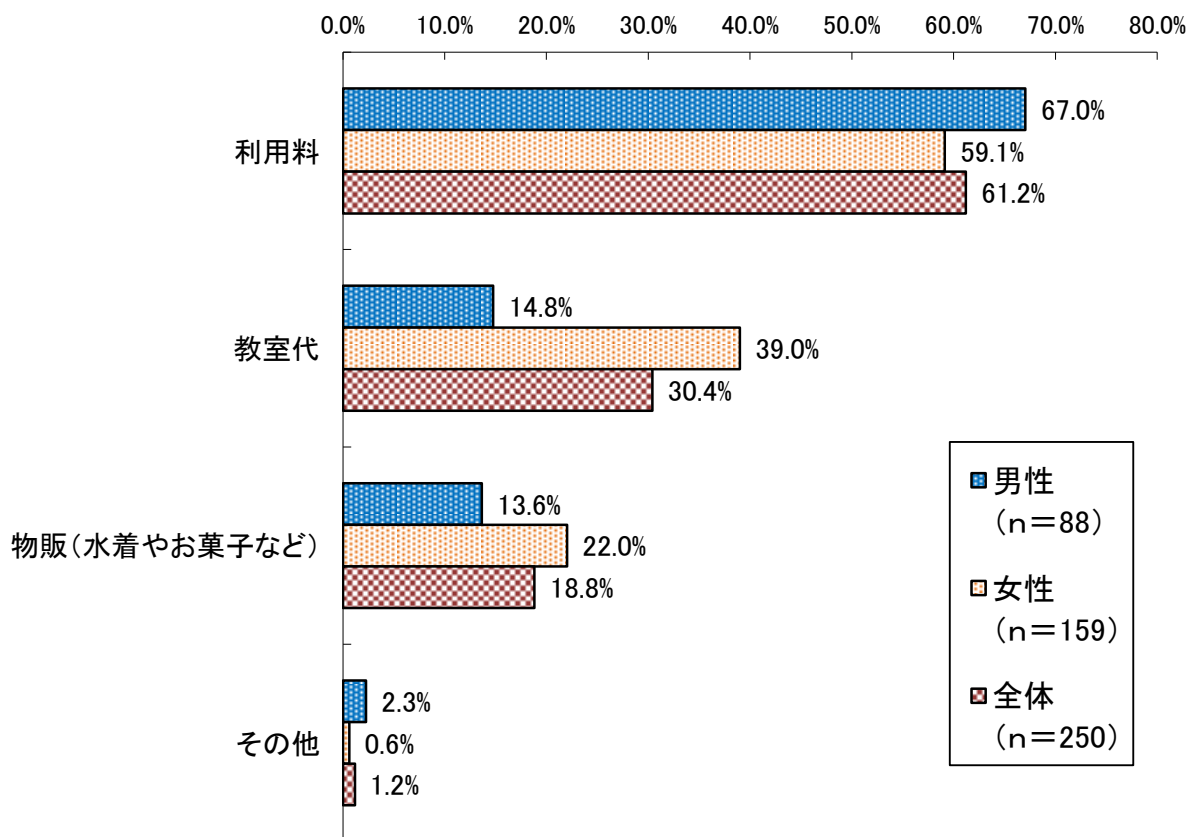
16. 施設から情報発信してほしい情報



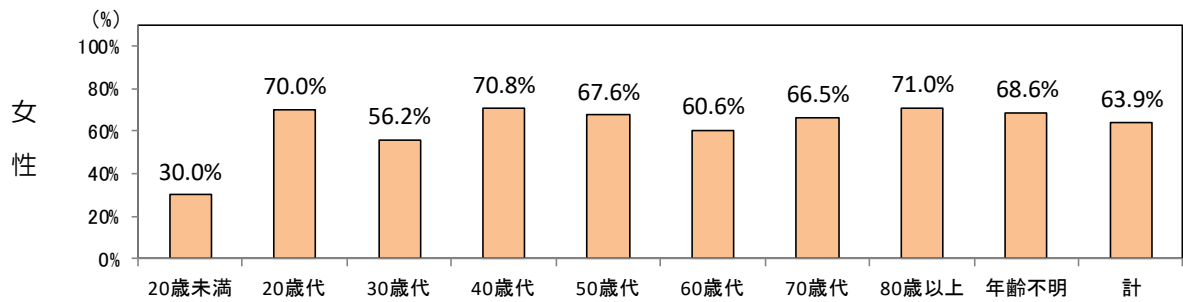
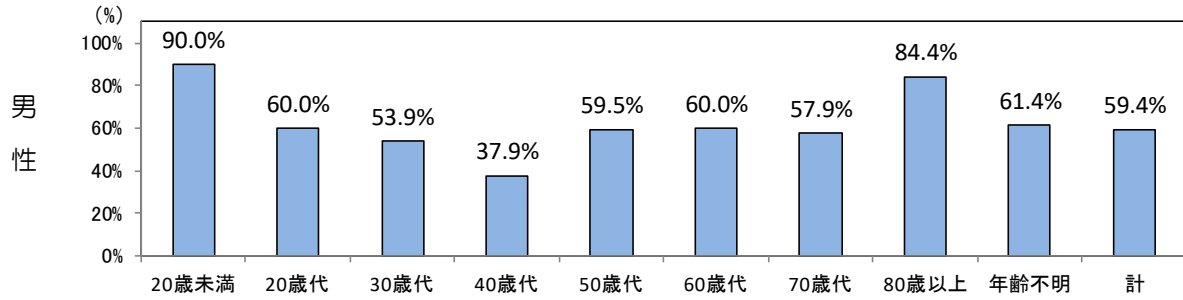
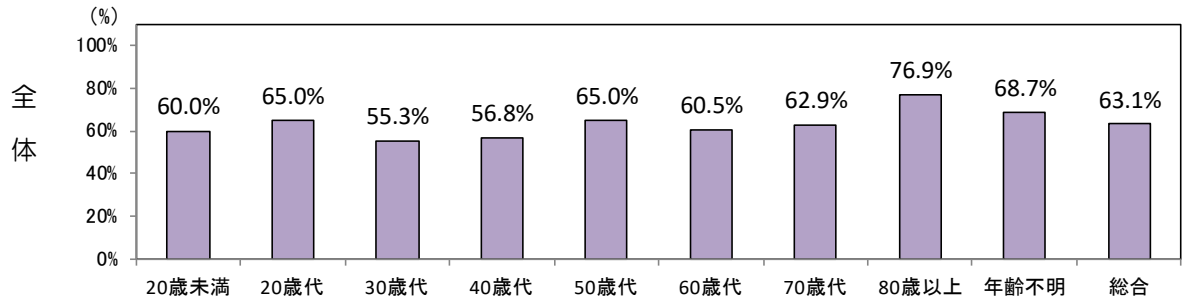
17. クレジットカードや電子マネーの利用経験



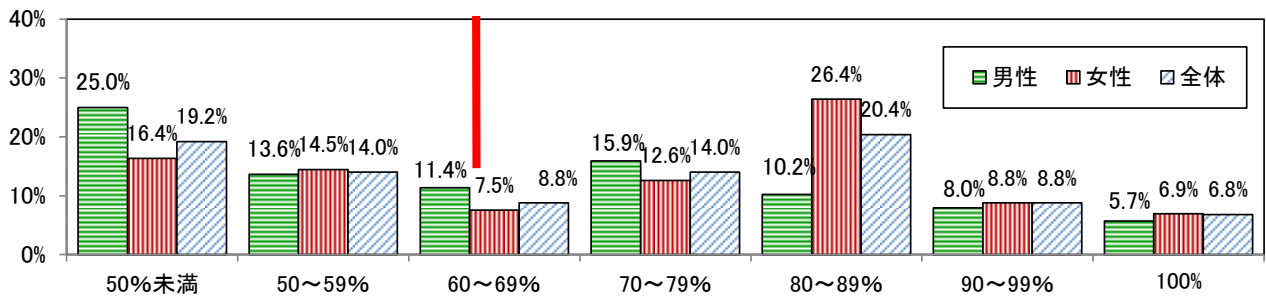
18. 今後、クレジットカードや電子マネーを利用したいこと



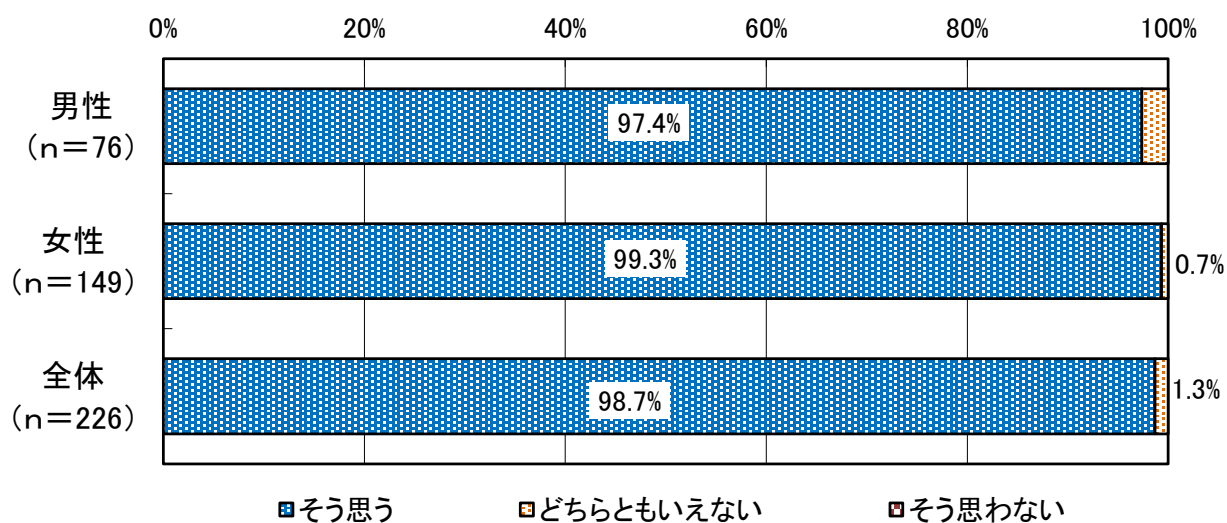
19. 生活全体における施設利用の充実度の割合



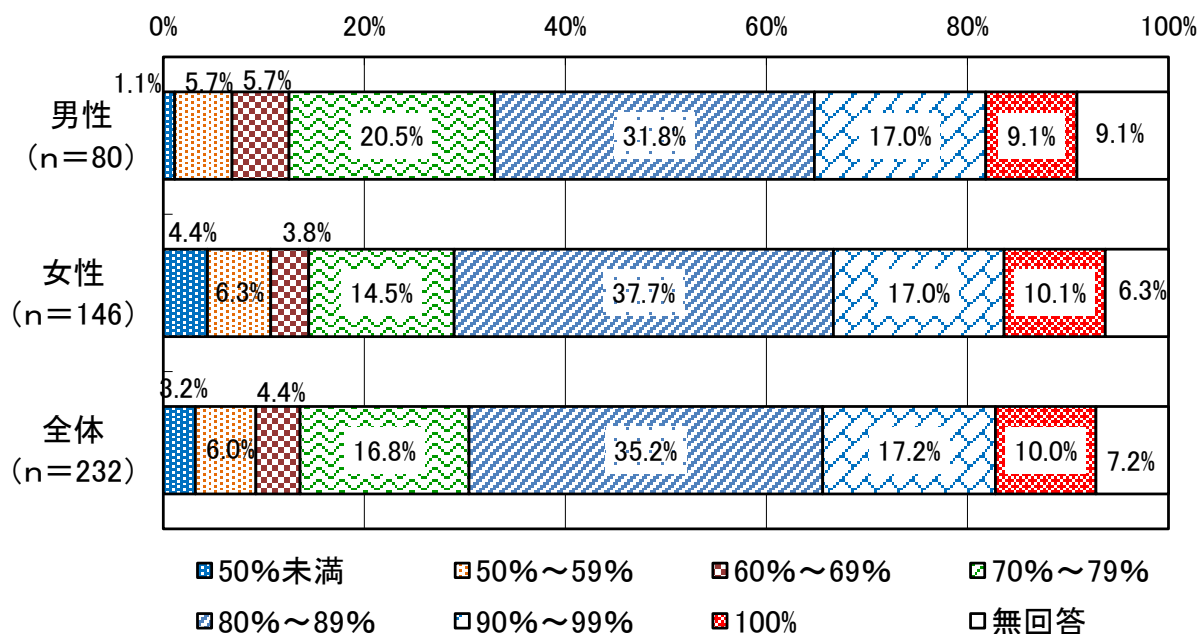
平均充実度 63.1%



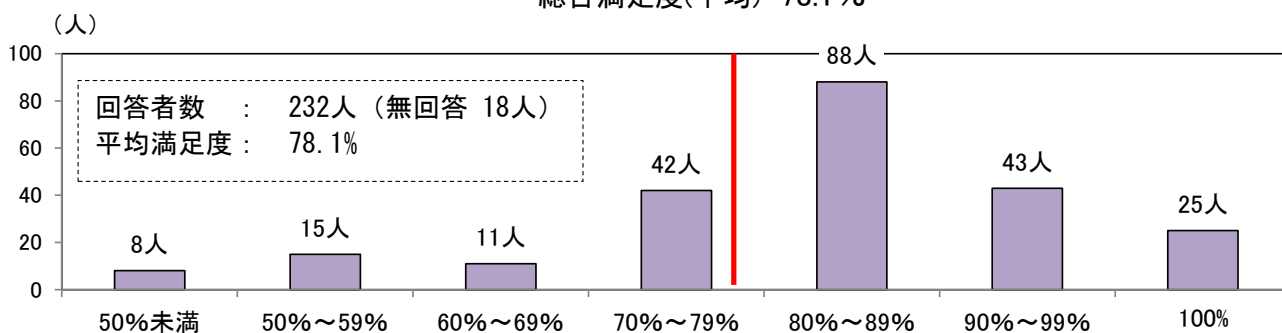
20. また利用したいと思うか



21. 当施設の総合満足度



総合満足度(平均) 78.1%



自由意見

満足度	年齢	性別	意見
100	30歳代	女性	更衣室内で子どもを待っているお母さん方でスマホをいじっている人を見かけるので見回りしていただけるとありがたい。
100	50歳代	女性	サウナの温度が自分にあっていてすごく気に入っています。
100	50歳代	女性	いつも利用させてもらっています。これからもよろしくお願いします。
100	50歳代	女性	いつもありがとうございます。
100	60歳代	女性	いつも気持ちよく利用させていただいています。
100	不明	女性	いつもありがとうございます。毎日来ています。
95	50歳代	男性	wifiも使えるのでありがたいです。
95	70歳代	男性	雨漏りを直してほしい
90	30歳代	女性	プール見学ができ、子どもの成長をみれるので、とても嬉しいです。近くに死せがあってありがたいです。今後も利用させていただきます。
90	30歳代	男性	トレーニング室にもウォシュレットをつけてほしい
90	30歳代	女性	子どもが教室に通っていますが、先生だけでなく多くのスタッフの方にも優しく接していただいととてもうれしいです。
90	30歳代	男性	いつもありがとうございます。
90	30歳代	女性	維持が大変だと思いますが、これからもプールを朝霞に残し続けてください。
90	40歳代	女性	わくわく号で来ているのでなくなると来れなくなる。
90	40歳代	男性	全体的にキレイで満足です。ベビースイミングもあればさらによい。
90	50歳代	女性	マシンが1台ずつしかないのに、携帯を操作しているだけの人をどうにかしてほしい
90	50歳代	女性	いつもありがとうございます。
90	60歳代	男性	スタッフの皆様、いつもありがとうございます。皆様もご慈愛ください。また利用させていただきます。
90	70歳代	女性	毎週のレッスンを楽しみです。
90	不明	女性	毎週楽しく利用させてもらっています。
90	不明	男性	楽しみの一つであり、なくなると困ります。
80	20歳代	女性	ロッカーを新しくしてほしいです。
80	30歳代	女性	先生とスタッフがとても親切です。ラインの内容がもっと充実しているとよいと思います
80	30歳代	女性	混雑状況がアプリか何かで見られるようにしてほしい。
80	30歳代	女性	キッズダンスやバレエ教室がもっと多く開催されてほしい。また、子どもが教室を始める前に見学日があるとよい。
80	30歳代	男性	いつも安井価格で家族で楽しませてもらっています。ありがとうございます。
80	30歳代	男性	いつも綺麗で楽しく利用させていただいております。これからも変わらず利用できることを楽しみにしています。

満足度	年齢	性別	意見
80	40歳代	男性	室内の温水で流れるプールはとても貴重です。
80	40歳代	男性	サイコーです
80	40歳代	女性	家族みんなで利用しています。いつもありがとうございます。
80	50歳代	女性	お世話になっています。
80	50歳代	女性	エアコン直してください
80	50歳代	女性	20年以上世話になっています。ありがとうございます。
80	60歳代	女性	時々マナーの悪い利用者をみかける。利用者からは注意しづらいので注意をしていただくと嬉しい。
80	70歳代	女性	利用料の支払いは、月払いがよいと思います。
80	70歳代	女性	膝が悪くしておりリハビリプールに通っていますが、身障者ではないので、身障者用パーキングに停めてもよいか迷います。
80	70歳代	男性	職員さんの対応がフレンドリーで、満足しています。
80	70歳代	女性	更衣室利用者は必ず電気を消すように。
80	70歳代	女性	いつも楽しく通わせていただいています。お友達もできました。
80	80歳代	女性	リハビリのつもりで来ています。プールに以前のように行けるようになりたい
80	80歳代	女性	水泳教室を増やしてほしい
80	不明	女性	インストラクターによっては、全く挨拶をしない人がいて不愉快に感じます。
80	不明	女性	いつも気持ちよく利用させていただいています。これからもよろしく。
80	不明	女性	いつもありがとうございます。気持ちよく使わせていただいています。夏はプールを利用しているので、今までのようにいつも綺麗にしてもらえるとありがたいです。
80	不明	女性	9月に開催した筋トレ講座をぜひまた開催していただきたいです。
75	50歳代	女性	いつも来ている教室が大変人気があるので、人数枠をふやしてほしい。
70	30歳代	女性	子どものプール教室の見学で来ました。ジムも利用してみたいです。
70	30歳代	女性	2時間の延長料金がなければもう少しゆっくり楽しめる。
70	40歳代	男性	施設へのアクセスは、地域によって便利さに偏りがある。施設の維持にコストがかかると思うので、市内は安く、市外は高くしたほうがよい。
70	50歳代	男性	トイレ、シャワールームも新しくしていただきたい。夏場のエアコンの効きが悪いので改善していただきたい。
70	50歳代	女性	アクアビクスを夏休み中も開催してほしい。
70	60歳代	女性	平日、トレーニングマシンを独学でして使用する利用者がいますので注意をお願いします。
70	70歳代	女性	いつも楽しく参加させていただいています。アクアの教室がずっと続くことを願っています。
70	70歳代	女性	いつも大変お世話になっています。これからもよろしく。
70	不明	女性	プール教室を抽選ではなく、長く通えるようにしてほしい。

満足度	年齢	性別	意見
70	不明	女性	平日夜きていましたがわくわくわ剛のバスがなくなってしまい本当に残念です。駅から車でなくても来られるよう、夜、採集だけでも往復を再開してほしいです。
50	20歳代	男性	これからもお世話になります。
50	40歳代	男性	プールのレーン全てでターンをOkにしてほしい。
50	70歳代	女性	長く利用しています。助かります。
50	70歳代	男性	更衣室、シャワー室のメンテナンス、掃除が足りない。
50	不明	女性	利用しやすくて習い事初めにはちょうどよい。他の市にはないと思う。
50	不明	女性	笹川先生の教室を増やしてほしい。
不明	70歳代	男性	流れるプールは大いに満足している。ずっと続けてほしい。
不明	不明	女性	ロッカーを利用したまま外に走りに行けるようになると、もっと便利だと思います。