

**佐倉市民体育館・青少年体育館
利用者満足度調査 結果報告書**



2023年1月31日
株式会社 MSS

1. 調査概要	2
2. サマリー	5
3. 調査結果	7
4. 質問間クロス集計	40

1. 調査概要

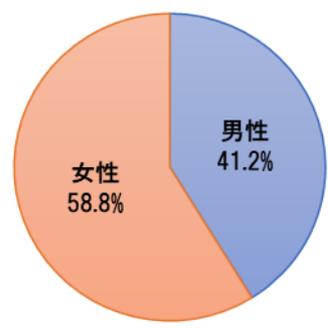


1-1. 調査概要

- 調査場所 : 佐倉市民体育館・青少年体育館
- 調査対象 : 調査期間中、施設に来館した利用者に対して無作為に配布
- 有効サンプル数 : 415名
- 調査方法 : 利用者による自記式アンケート
(施設受付職員による配布・回収)
- 調査期間 : 2022年11月14日～12月11日
- 報告書の見方
(諸注意) :
- 集計表の「全体」の数字は「無回答」を含まない。
 - 集計表の%の数字は小数点第2位以下を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならないことがある。
 - 4段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、4段階の加重平均のスコアを使用している。
※加重平均: 「そう思う/満足」=4、「まあそう思う/やや満足」=3、「あまりそう思わない/やや不満」=2、「そう思わない/不満」=1としたときの平均点
 - 集計表の中で、セル(集団)のサンプル数が20未満と少なくとも注意が必要なものは、集計表にグレー地で示している。

1-2. 回答者属性

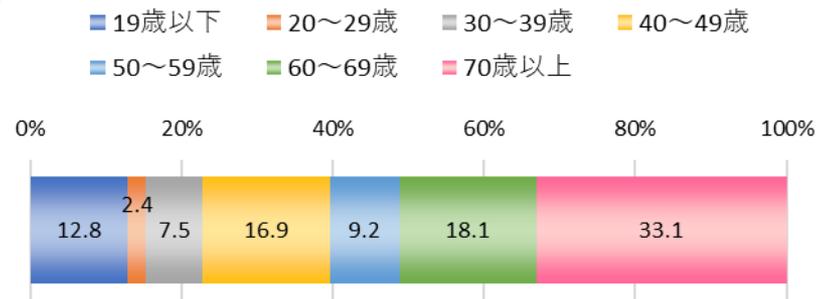
性別



n=413

全体	男性	女性
413	170	243
100.0	41.2	58.8

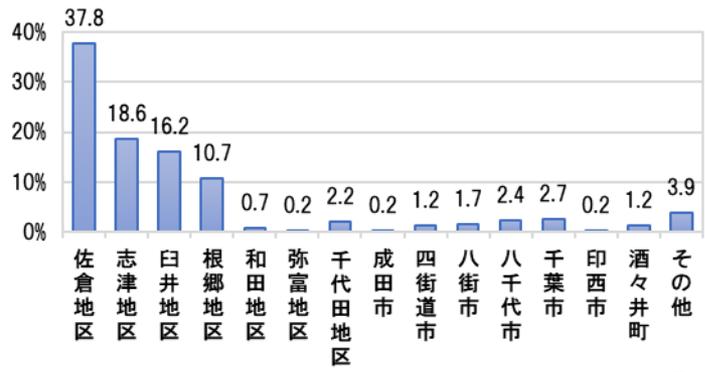
年齢



n=414

全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
414	53	10	31	70	38	75	137
100.0	12.8	2.4	7.5	16.9	9.2	18.1	33.1

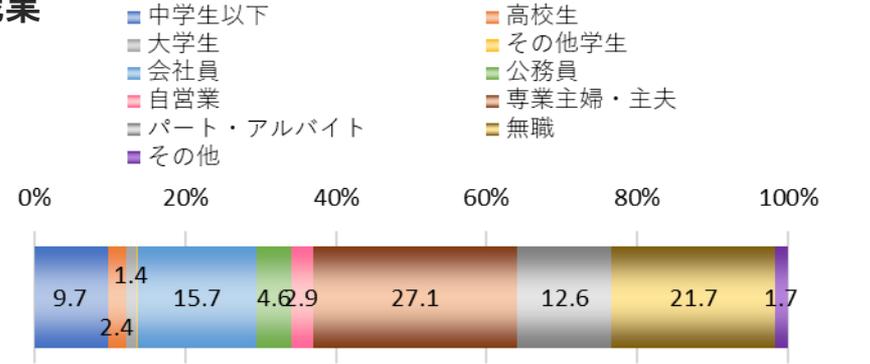
居住地



n=413

全体	佐倉地区	志津地区	臼井地区	根郷地区	和田地区	弥富地区	千代田地区	成田市	四街道市	八街市	八千代市	千葉市	印西市	酒々井町	その他
413	156	77	67	44	3	1	9	1	5	7	10	11	1	5	16
100.0	37.8	18.6	16.2	10.7	0.7	0.2	2.2	0.2	1.2	1.7	2.4	2.7	0.2	1.2	3.9

職業



n=414

全体	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	無職	その他
414	40	10	6	1	65	19	12	112	52	90	7
100.0	9.7	2.4	1.4	0.2	15.7	4.6	2.9	27.1	12.6	21.7	1.7

2. サマリー

◇高い満足度と継続利用意向を維持

- ◆全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計は91.2%と高い満足度を示している。(P9、P34)
『市民体育館』の93.2%に対して『青少年体育館』は80.0%で満足度がやや低くなっている。
また、全体の満足度は前回調査から僅かに上昇している。(P9、P34)
- ◆継続利用意向は、「利用したい」と「やや利用したい」の比率の合計が99.3%と、高い利用意向を維持している。(P35)

◇高齢層のリピーター利用が多いが、高齢者向けの設備提供には不満が多い

- ◆利用者の年齢は、60歳以上が全体の半数を超え、『青少年体育館』では9割以上となっている。
利用頻度は「10回以上利用した」が50代以上では9割を超えており、高齢層のリピーター利用が多くなっている。(P11、P16)
- ◆【利便性】の評価では、『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』は40.5%と、4割が不満を感じている。(P20)
→ 高齢層の満足度を高められる環境提供が必要と考えられる。

◇トイレ、シャワー室の使いやすさに依然課題

- ◆【施設・設備】の評価では、不満が2割を超える項目が多く、特にトイレ、シャワー室の使いやすさについては不満がそれぞれ4割前後となっている。70歳以上ではトイレの評価が低くなっている。(P22、P23)
- ◆意見・要望には、トイレに関するコメントも多く寄せられている。改善途上の洋式化についての要望が多い。(P37-40)

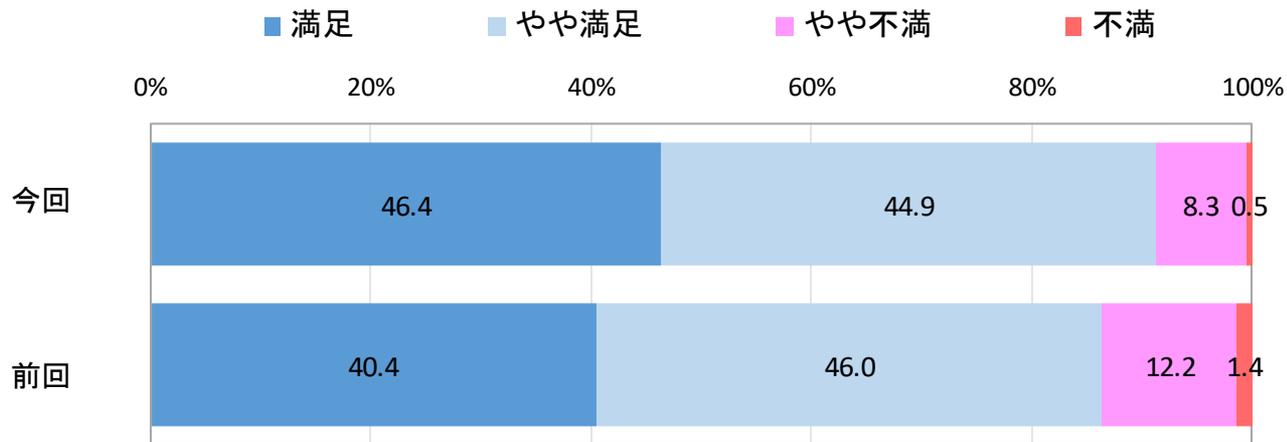
◇施設の照明、駐車場に関する意見も

- ◆「施設・備品の充実」「トイレ」について、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計を比較してみると、いずれも『市民体育館』よりも『青少年体育館』の方が不満が高くなっている。また、「施設・備品の充実」「トイレ」については、高齢になるほど不満が高くなる傾向にある。
- ◆意見・要望では、「照明を明るくしてほしい」「駐車場の整備」に関しての意見が散見される。(P42、43)

3. 調査結果

3-1. 総合満足度

Q12 あなたは、本日利用した施設を総合的にどのように感じましたか。



(%)

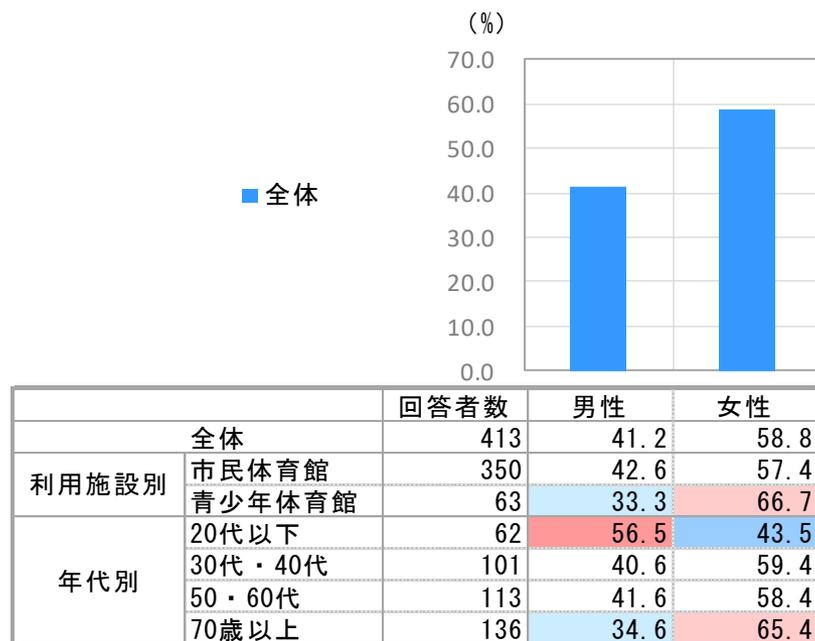
		回答者数	満足度 (%)				TOP2BOX		加重平均	
			満足	やや満足	やや不満	不満	TOP2BOX	加重平均		
経年比較	今回	399	46.4	44.9	8.3	0.5	↑ 91.2	↑ 3.37		
	前回	287	40.4	46.0	12.2	1.4	86.4	3.25		

※TOP2BOX : 「満足」と「やや満足」の比率の合計 (%)
 ※加重平均: 「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

- ◆ 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計は91.2%と高い満足度を示している。
- ◆ 前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が4.8ポイント、加重平均が0.12それぞれ上昇している。

3-2. 性別

Q1 あなたの性別をお答えください。

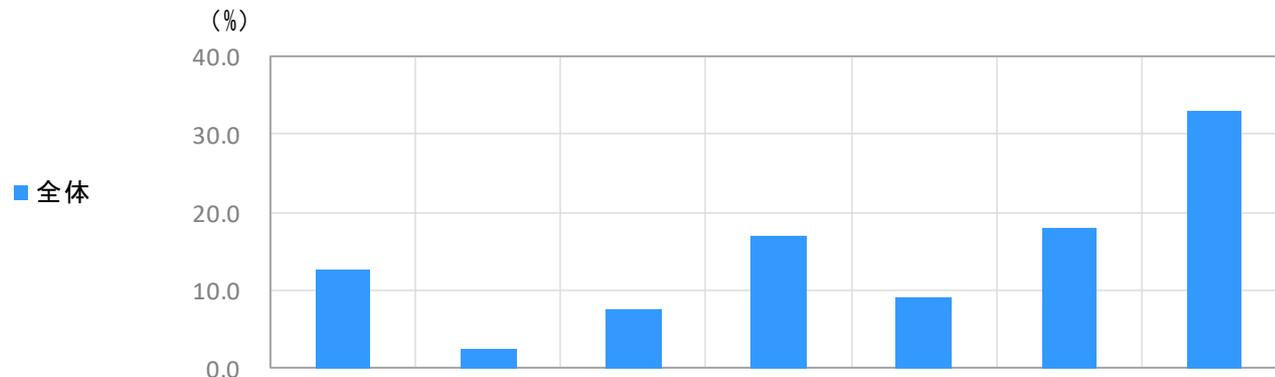


全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

- ◆ 全体では、「女性」の比率がやや高く、58.8%となっている。
- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』で女性比率がやや高くなっている。
- ◆ 年代別では、『20代以下』は「男性」の方が「女性」よりも高くなっている。

3-3. 年齢

Q2 あなたの年齢をお答えください。



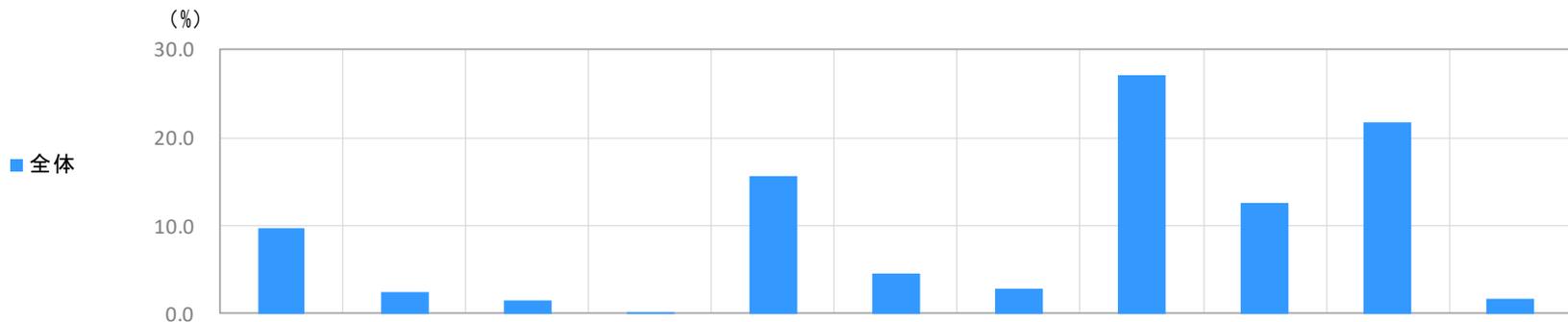
	回答者数	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
全体	414	12.8	2.4	7.5	16.9	9.2	18.1	33.1
利用施設別								
市民体育館	351	15.1	2.6	8.3	19.7	10.8	16.8	26.8
青少年体育館	63	0.0	1.6	3.2	1.6	0.0	25.4	68.3

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「70歳以上」が33.1%で最も高く、次いで「60～69歳」が18.1%が続いており、利用者の半数以上が60歳以上である。
- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』は「60～69歳」が25.4%、「70歳以上」が68.3%となり、60歳以上で9割以上を占めている。

3-4. 職業

Q3 あなたのご職業をお答えください。



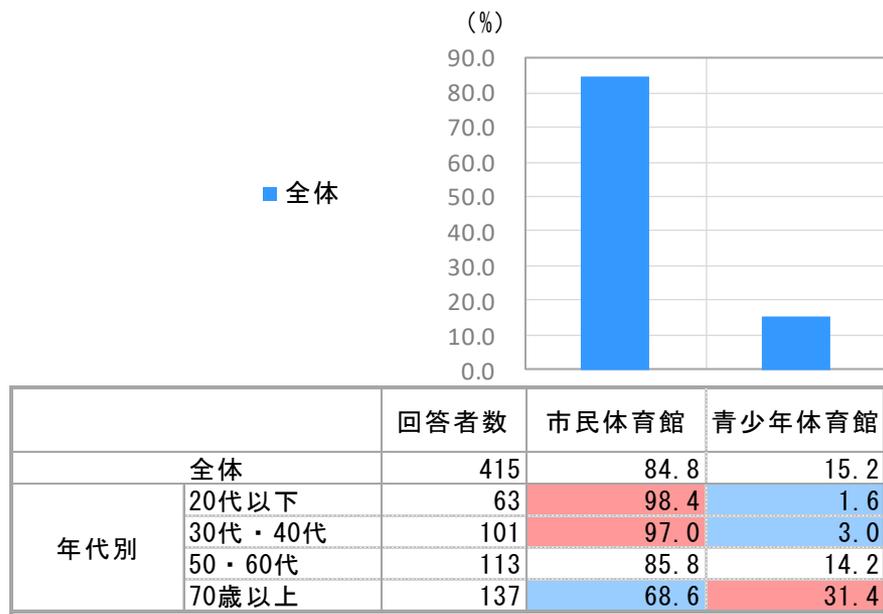
		回答者数	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	無職	その他
利用施設別	全体	414	9.7	2.4	1.4	0.2	15.7	4.6	2.9	27.1	12.6	21.7	1.7
	市民体育館	351	11.4	2.8	1.7	0.3	17.4	5.4	3.4	24.5	12.8	18.5	1.7
	青少年体育館	63	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	41.3	11.1	39.7	1.6
年代別	20代以下	63	63.5	15.9	9.5	0.0	6.3	1.6	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0
	30代・40代	101	0.0	0.0	0.0	1.0	37.6	10.9	4.0	19.8	22.8	3.0	1.0
	50・60代	113	0.0	0.0	0.0	0.0	18.6	6.2	7.1	29.2	21.2	15.9	1.8
	70歳以上	137	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	43.1	2.2	50.4	2.9

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「専業主婦・主夫」が27.1%で最も高く、次いで「無職」が21.7%、「会社員」が15.7%が続いている。

3-5. 利用施設

Q4 本日の利用施設をお答えください。

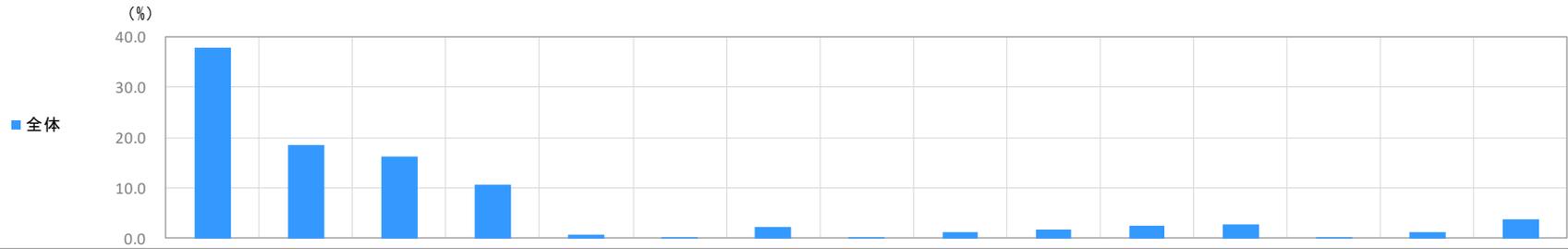


全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「市民体育館」が84.8%、「青少年体育館」が15.2%となっている。
- ◆ 年代別では、『20代以下』『30代・40代』は特に「市民体育館」が高く、「青少年体育館」が極めて低くなっている。

3-6. 居住地

Q5 本日は、こちらの施設にどちらからお越しになりましたか。



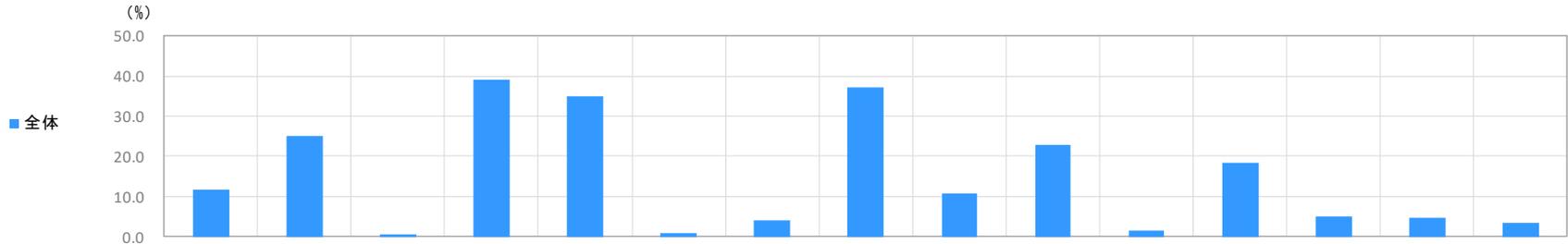
	回答者数	佐倉地区	志津地区	臼井地区	根郷地区	和田地区	弥富地区	千代田地区	成田市	四街道市	八街市	八千代市	千葉市	印西市	酒々井町	その他
全体	413	37.8	18.6	16.2	10.7	0.7	0.2	2.2	0.2	1.2	1.7	2.4	2.7	0.2	1.2	3.9
利用施設別																
市民体育館	351	39.9	17.9	13.7	10.8	0.9	0.3	2.0	0.3	1.4	1.7	2.6	3.1	0.3	1.1	4.0
青少年体育館	62	25.8	22.6	30.6	9.7	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0	1.6	1.6	0.0	0.0	1.6	3.2
年代別																
20代以下	63	41.3	6.3	3.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	4.8	11.1	12.7	0.0	0.0	12.7
30代・40代	101	39.6	22.8	15.8	10.9	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0
50・60代	113	29.2	24.8	13.3	15.9	0.9	0.9	3.5	0.9	0.9	1.8	1.8	0.9	0.0	0.9	4.4
70歳以上	136	41.9	16.2	25.0	8.8	0.7	0.0	2.9	0.0	0.7	0.7	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では「佐倉地区」が37.8%で最も高く、次いで「志津地区」が18.6%、「臼井地区」が16.2%が続いている。
- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』は「臼井地区」が30.6%と高くなっている。

3-7. 利用目的

Q6 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。(複数回答)



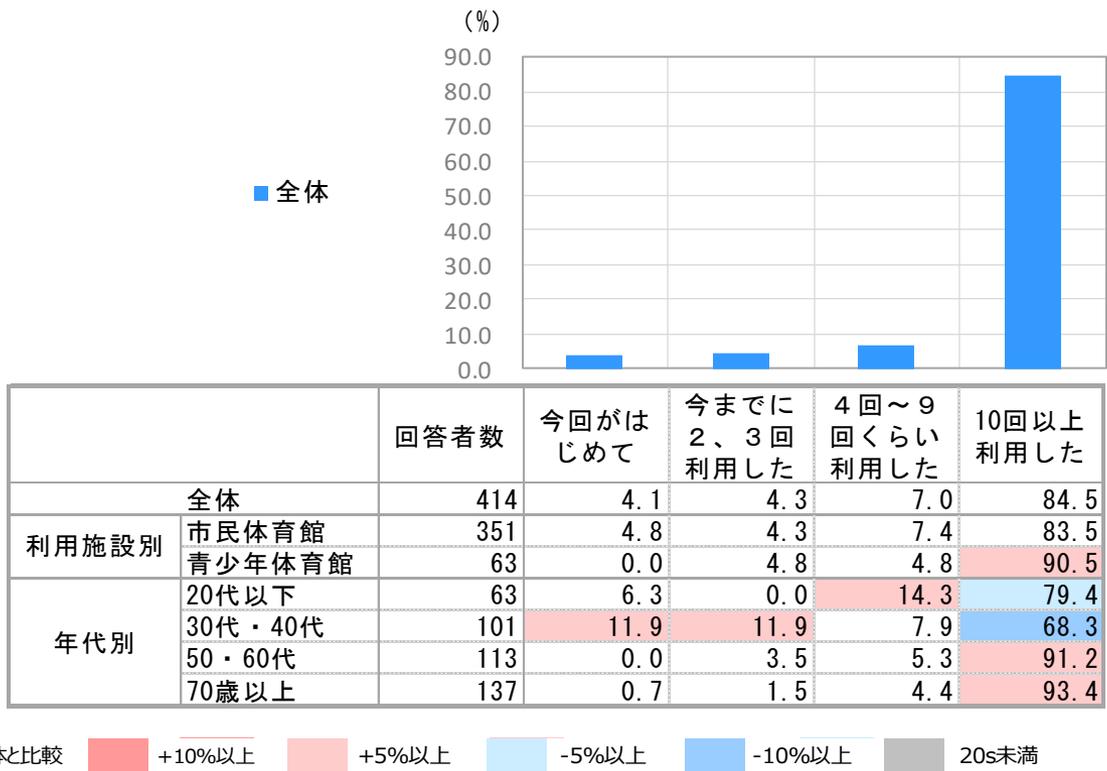
	回答者数	レクリエーション	仲間・友人との交流	家族との交流	健康増進	体力向上	リハビリテーション	美容・ダイエット	運動不足解消	ストレス解消	競技力向上	大会・発表会等参加	教室・スクール参加	学校のスポーツクラブ活動	付き添い・見学	その他
全体	413	11.9	24.9	0.7	39.2	34.9	1.0	4.1	37.0	10.9	22.8	1.7	18.4	5.1	4.6	3.4
利用施設別																
市民体育館	350	9.1	22.0	0.9	38.3	34.9	1.1	4.3	34.6	10.0	22.0	1.4	19.7	6.0	5.4	2.9
青少年体育館	63	27.0	41.3	0.0	44.4	34.9	0.0	3.2	50.8	15.9	27.0	3.2	11.1	0.0	0.0	6.3
年代別																
20代以下	63	3.2	9.5	0.0	9.5	23.8	0.0	4.8	11.1	4.8	52.4	0.0	23.8	19.0	0.0	4.8
30代・40代	100	7.0	15.0	1.0	20.0	27.0	2.0	6.0	25.0	6.0	12.0	1.0	23.0	8.0	17.0	4.0
50・60代	113	16.8	29.2	1.8	46.0	40.7	0.9	5.3	38.1	15.9	19.5	2.7	15.0	0.9	1.8	2.7
70歳以上	137	15.3	35.8	0.0	61.3	40.9	0.7	1.5	56.9	13.1	19.7	2.2	15.3	0.0	0.0	2.9

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「健康増進」が39.2%で最も高く、次いで「運動不足解消」が37.0%、「体力向上」が34.9%が続いている。
- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』は「運動不足解消」「仲間・友人との交流」「レクリエーション」が全体よりも高くなっている。
- ◆ 年代別では、『20代以下』は「競技力向上」「学校のスポーツクラブ活動」、『70歳以上』は「健康増進」「運動不足解消」に加え「仲間・友人との交流」が全体と比べて高くなっている。

3-8. 利用回数

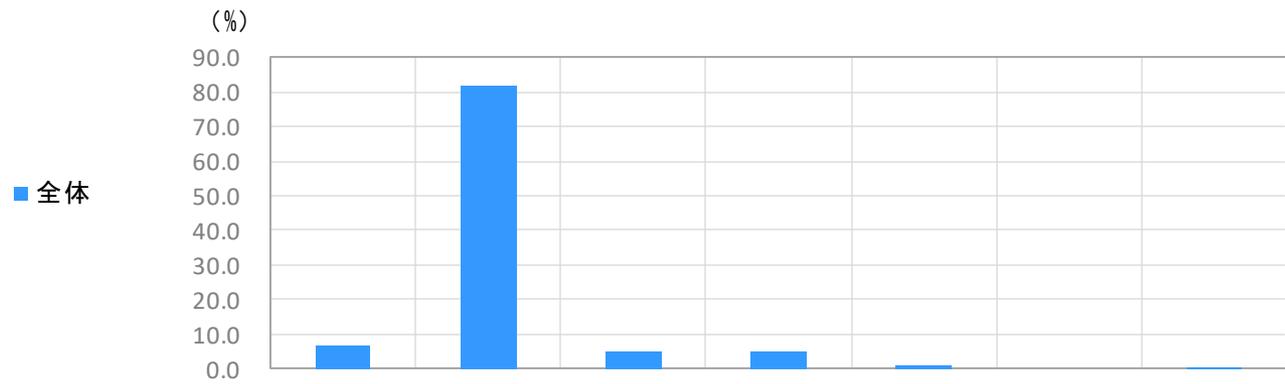
Q7 こちらの施設を利用したのは、本日で何回目ですか。



- ◆ 全体では、「10回以上利用した」が84.5%で最も高くなっている。
- ◆ 年代別では、『50代・60代』『70歳以上』の「10回以上利用した」は9割を超えている。一方で『30代・40代』は「10回以上利用した」が68.3%で他の年代と比べて低く、「今回が初めて」が1割強となっている。

3-9. 交通手段

Q8 本日、こちらの施設へ来るのに利用した主な交通機関をお答えください。



		回答者数	徒歩のみ	自家用車	自転車・バイク	電車	バス	タクシー	その他
利用施設別	全体	413	6.5	81.8	4.8	5.1	1.0	0.0	0.7
	市民体育館	350	7.1	81.1	4.6	5.7	0.6	0.0	0.9
	青少年体育館	63	3.2	85.7	6.3	1.6	3.2	0.0	0.0
年代別	20代以下	63	9.5	61.9	3.2	22.2	0.0	0.0	3.2
	30代・40代	101	2.0	90.1	5.9	2.0	0.0	0.0	0.0
	50・60代	112	4.5	89.3	4.5	0.9	0.0	0.0	0.9
	70歳以上	137	10.2	78.8	5.1	2.9	2.9	0.0	0.0

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「自家用車」が最も高く、81.8%となっている。
- ◆ 年代別では、『20代』は「自家用車」が61.9%と全体と比べ低く、逆に「電車」での来訪が22.2%と高い。

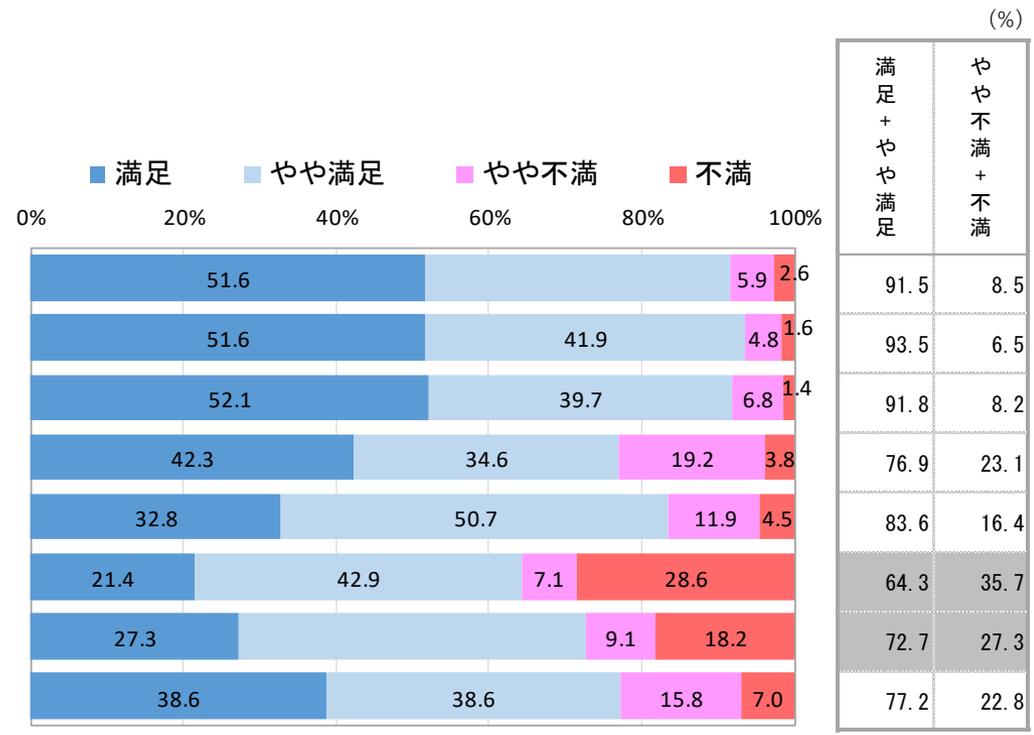
3-10. 利用設備満足度(単純集計)

Q9 本日は、どの施設をご利用になりましたか。
ご利用した施設については、その満足度をお答えください。

(%)

	全体	満足	やや満足	やや不満	不満
【市民体育館】アリーナ	153	51.6	39.9	5.9	2.6
【市民体育館】剣道場	62	51.6	41.9	4.8	1.6
【市民体育館】柔道場	73	52.1	39.7	6.8	1.4
【市民体育館】卓球室	26	42.3	34.6	19.2	3.8
【市民体育館】トレーニング室	67	32.8	50.7	11.9	4.5
【市民体育館】弓道場	14	21.4	42.9	7.1	28.6
【市民体育館】会議室	11	27.3	45.5	9.1	18.2
【青少年体育館】体育室	57	38.6	38.6	15.8	7.0

20s未満

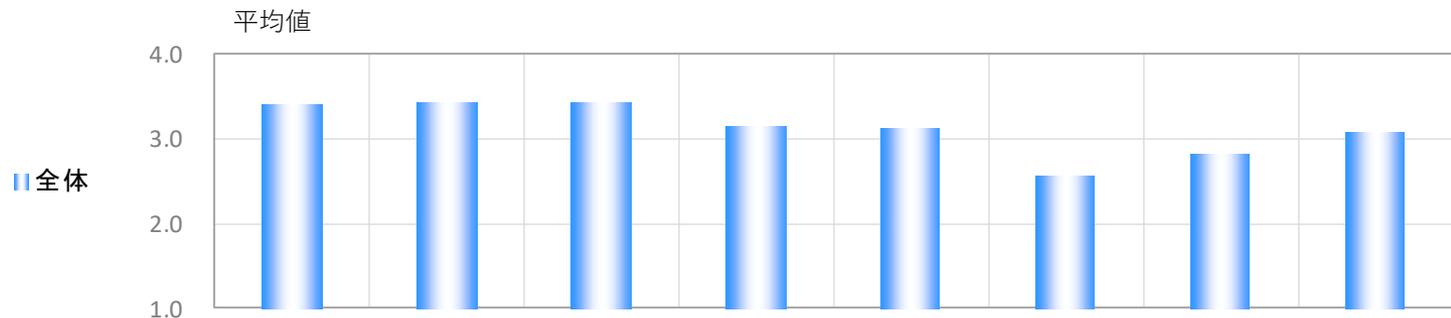


◆ 『【市民体育館】剣道場』、『【市民体育館】柔道場』、『【市民体育館】アリーナ』は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が9割を超え、非常に高い満足度を示している。『【市民体育館】トレーニング室』も8割を超えており、高い満足度を示している。

◆ 一方で、『【市民体育館】卓球室』、『【青少年体育館】体育室』では「不満」と「やや不満」の比率の合計が2割を超え、他の利用設備と比べて不満の割合がやや高くなっており、改善すべき点があると考えられる。

3-11.利用設備満足度(クロス集計)

Q9 本日は、どの施設をご利用になりましたか。
ご利用した施設については、その満足度をお答えください。



		【市民体育館】アリーナ	【市民体育館】剣道場	【市民体育館】柔道場	【市民体育館】卓球室	【市民体育館】トレーニング室	【市民体育館】弓道場	【市民体育館】会議室	【青少年体育館】体育室
年代別	全体	3.41	3.44	3.42	3.15	3.12	2.57	2.82	3.09
	20代以下	3.75	3.67	3.88	4.00	3.27	4.00	4.00	4.00
	30代・40代	3.56	3.19	3.50	3.00	3.07	2.75	2.40	3.25
	50・60代	3.14	3.48	3.29	3.71	3.05	3.00	2.75	3.14
	70歳以上	3.07	3.50	3.32	2.80	3.33	2.00	4.00	3.03

20s未満

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

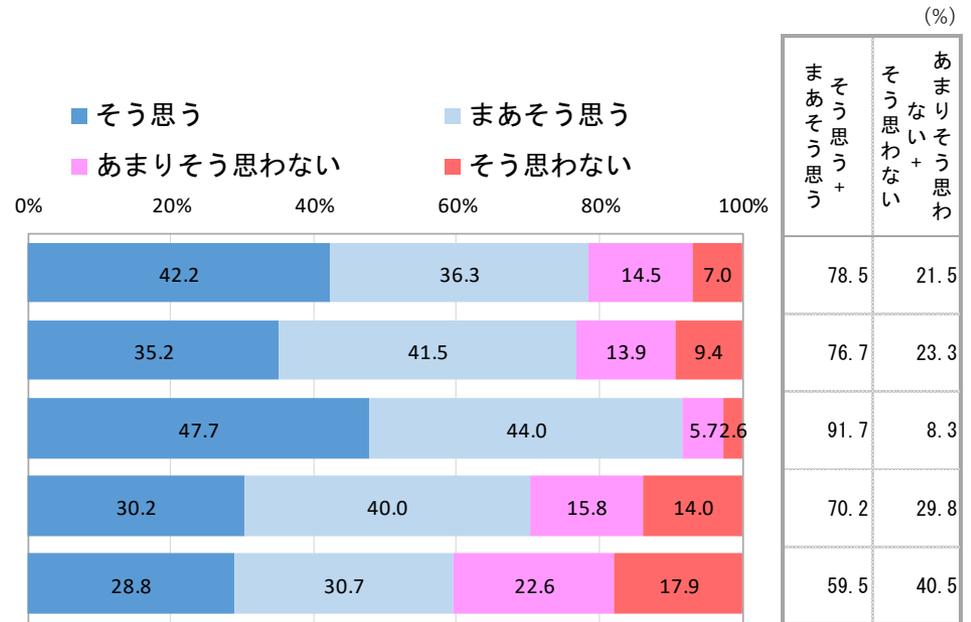
◆ 全体では、「【市民体育館】剣道場」が3.44と最も高くなっている。

3-12. 「利便性」の評価(単純集計)

Q10 本日利用した施設の「利便性」についてはいかがでしたか。

(%)

	全体	そう思う	まあそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
a) 施設の場所が行きやすい	386	42.2	36.3	14.5	7.0
b) 利用手続き(予約など)がしやすい	287	35.2	41.5	13.9	9.4
c) 営業時間が適切	350	47.7	44.0	5.7	2.6
d) 小さな子どもを連れていても利用しやすい	215	30.2	40.0	15.8	14.0
e) 高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	257	28.8	30.7	22.6	17.9

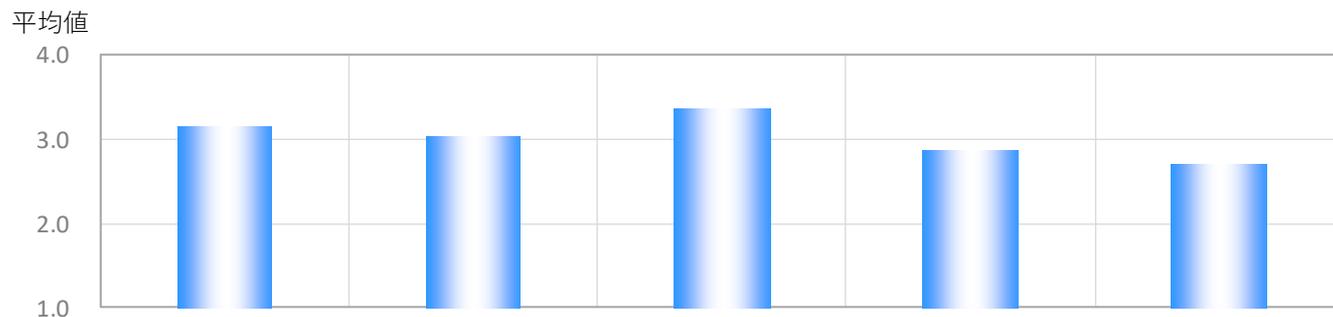


項目	まあそう思う + そう思わない	あまりそう思わない + そう思わない
a) 施設の場所が行きやすい	78.5	21.5
b) 利用手続き(予約など)がしやすい	76.7	23.3
c) 営業時間が適切	91.7	8.3
d) 小さな子どもを連れていても利用しやすい	70.2	29.8
e) 高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	59.5	40.5

- ◆ 『営業時間が適切』では、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、非常に高い満足度を示している。また、『施設の場所が行きやすい』の満足度は8割弱となっている。
- ◆ 一方、『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』と『小さな子どもを連れていても利用しやすい』は、他の項目と比べて不満が高くなっている。『小さな子どもを連れていても利用しやすい』は「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が29.8%と、3割が不満を感じている。また、『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』は、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が40.5%と、4割が不満を感じている。

3-13. 「利便性」の評価(クロス集計)

Q10 本日利用した施設の「利便性」についてはいかがでしたか。



		a) 施設の場所が行きやすい	b) 利用手続き(予約など)がしやすい	c) 営業時間が適切	d) 小さな子どもを連れていても利用しやすい	e) 高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい
全体		3.14	3.02	3.37	2.87	2.70
利用施設別	市民体育館	3.20	3.13	3.41	2.95	2.76
	青少年体育館	2.76	2.48	3.12	2.26	2.43
年代別	20代以下	3.31	3.39	3.58	3.30	3.19
	30代・40代	3.23	3.18	3.54	3.06	2.78
	50・60代	3.08	3.00	3.19	2.68	2.51
	70歳以上	3.03	2.79	3.29	2.40	2.61

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

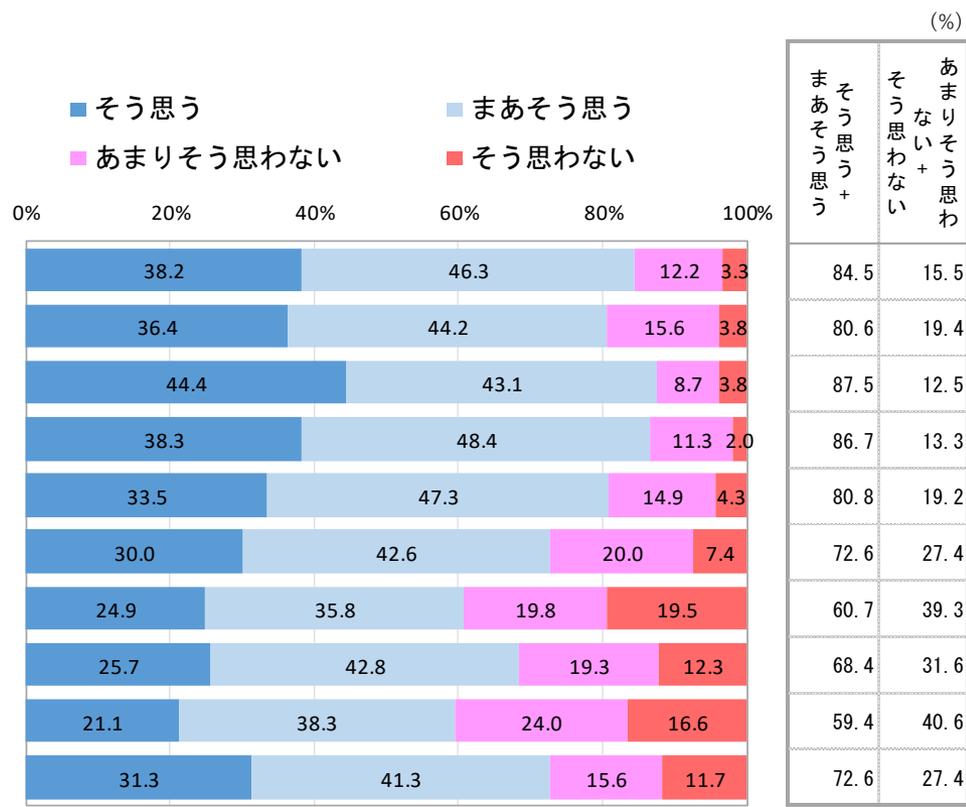
- ◆ 全体では「営業時間が適切」が3.37と最も高くなっている。「小さな子どもを連れていても利用しやすい」「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」は3.00を下回り、評価が低くなっている。
- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』の「小さな子どもを連れていても利用しやすい」が2.26と非常に低くなっている。
- ◆ 年代別では、『70歳以上』は他の年代と比べて評価の低い項目が多く、「利用手続き(予約など)がしやすい」は2.79、「小さな子どもを連れていても利用しやすい」は2.40、「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」は2.61となっている。

3-14. 「施設・設備」の評価(単純集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【施設・設備について】

(%)

	全体	そう思う	まあそう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない
a) 各施設が快適に利用できる	361	38.2	46.3	12.2	3.3
b) 建物の外観に不快感はない	371	36.4	44.2	15.6	3.8
c) 施設は混雑しすぎている	369	44.4	43.1	8.7	3.8
d) 安全管理が行き届いている	345	38.3	48.4	11.3	2.0
e) 館内表示・サイン・看板がわかりやすい	349	33.5	47.3	14.9	4.3
f) 設備や備品・消耗品が充実している	340	30.0	42.6	20.0	7.4
g) トイレが使いやすい	369	24.9	35.8	19.8	19.5
h) 更衣室が使いやすい	269	25.7	42.8	19.3	12.3
i) シャワー室が使いやすい	175	21.1	38.3	24.0	16.6
j) 駐車場が使いやすい	358	31.3	41.3	15.6	11.7

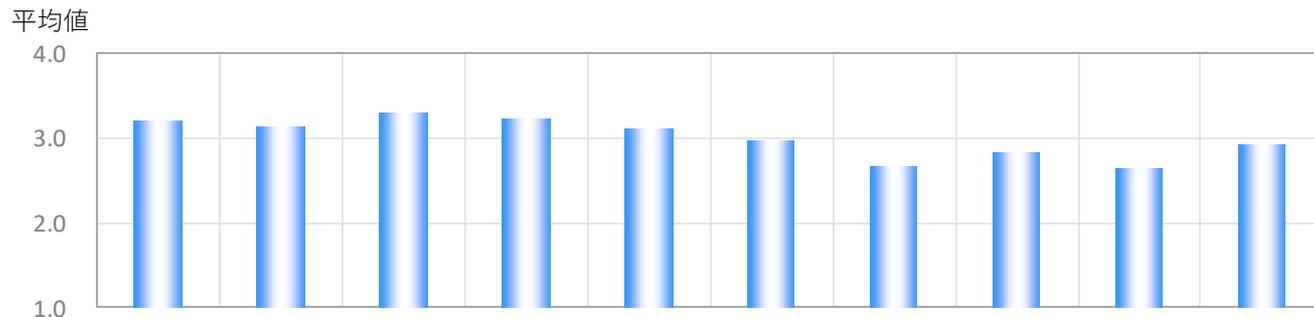


◆ 『施設は混雑しすぎている』と『安全管理が行き届いている』『各施設が快適に利用できる』『館内表示・サイン・看板がわかりやすい』『建物の外観に不快感はない』は「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超え、高い満足度を示している。

◆ 上記5項目以外では、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計がいずれも2割を超えており、不満が高くなっている。特に『トイレが使いやすい』は39.3%、『シャワー室が使いやすい』は40.6%と不満が4割前後になっている。

3-15. 「施設・設備」の評価(クロス集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【施設・設備について】



		a) 各施設が快適に利用できる	b) 建物の外観に不快感はない	c) 施設は混雑しすぎている	d) 安全管理が行き届いている	e) 館内表示・サイン・看板がわかりやすい	f) 設備や備品・消耗品が充実している	g) トイレが使いやすい	h) 更衣室が使いやすい	i) シャワー室が使いやすい	j) 駐車場が使いやすい
全体		3.19	3.13	3.28	3.23	3.10	2.95	2.66	2.82	2.64	2.92
利用施設別	市民体育館	3.24	3.09	3.32	3.25	3.17	3.03	2.78	2.88	2.71	2.93
	青少年体育館	2.90	3.35	3.06	3.12	2.67	2.51	1.92	2.48	1.93	2.90
年代別	20代以下	3.56	3.42	3.67	3.67	3.56	3.45	3.24	3.42	3.21	3.41
	30代・40代	3.35	3.26	3.44	3.35	3.21	3.26	2.95	2.88	2.82	2.88
	50・60代	3.16	3.05	3.14	3.12	2.99	2.79	2.51	2.63	2.40	2.84
	70歳以上	2.88	2.95	3.06	3.00	2.86	2.59	2.27	2.57	2.47	2.82

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

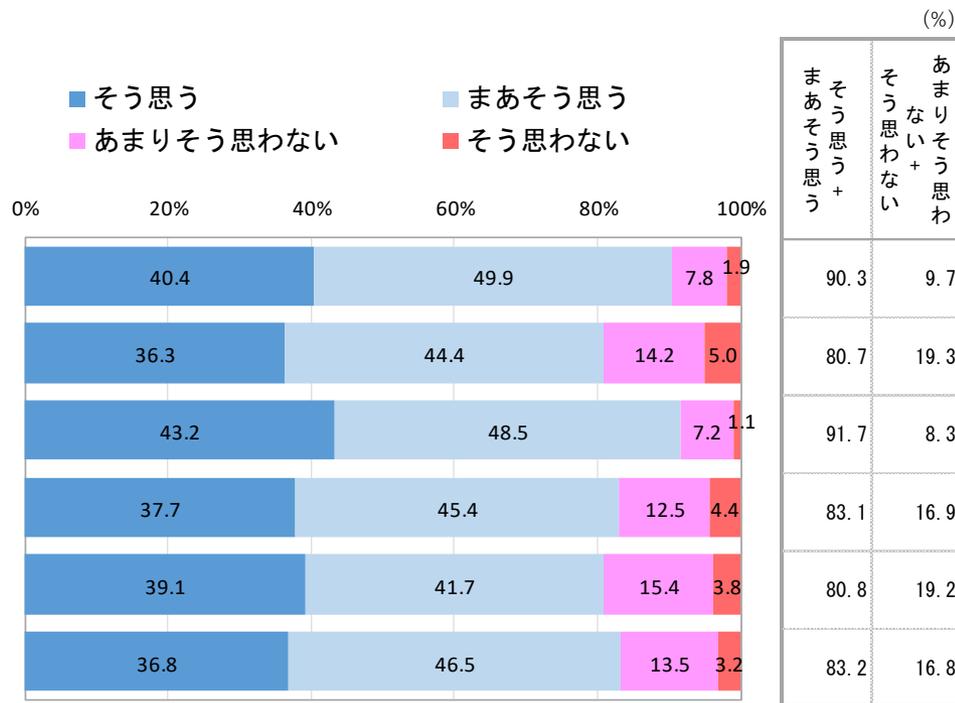
20s未満

- ◆ 全体では、「施設は混雑しすぎている」が3.28で最も高くなっている。
- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』の「トイレが使いやすい」の満足度が1.92と特に低くなっている。
- ◆ 年代別では、『70歳以上』は「施設は混雑しすぎている」「安全管理が行き届いている」以外の満足度が3.00を下回り、ほかの年代と比べて低くなっている。特に「トイレが使いやすい」は2.27と低くなっている。

3-16. 「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【清掃や手入れの状況について】

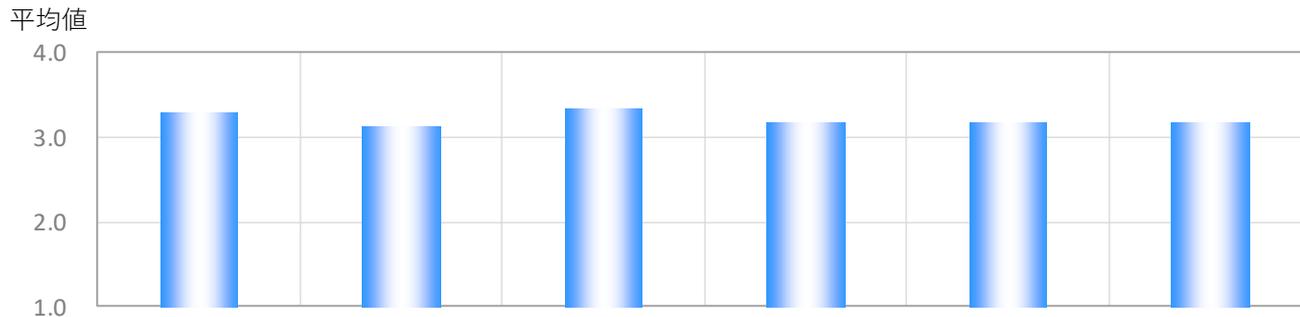
	全体	そう思う	まあそう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない
a) 清掃・整理整頓が行き届いている	371	40.4	49.9	7.8	1.9
b) 設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	358	36.3	44.4	14.2	5.0
c) 入り口やホールが清潔になっている	373	43.2	48.5	7.2	1.1
d) トイレが清潔になっている	361	37.7	45.4	12.5	4.4
e) 更衣室が清潔になっている	266	39.1	41.7	15.4	3.8
f) 敷地内樹木の手入れが行き届いている	310	36.8	46.5	13.5	3.2



- ◆ 『入り口やホールが清潔になっている』と『清掃・整理整頓が行き届いている』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、非常に高い満足度を示している。そのほかの項目も8割を超え、高い満足度を示している。
- ◆ 一方、『設備・備品の手入れ・修理が行き届いている』、『更衣室が清潔になっている』の「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が2割近くになっており、改善すべき点があると考えられる。

3-17. 「清掃や手入れの状況」の評価(クロス集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【清掃や手入れの状況について】



		a) 清掃・整理整頓が行き届いている	b) 設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	c) 入り口やホールが清潔になっている	d) トイレが清潔になっている	e) 更衣室が清潔になっている	f) 敷地内樹木の手入れが行き届いている
	全体	3.29	3.12	3.34	3.16	3.16	3.17
利用施設別	市民体育館	3.30	3.14	3.34	3.19	3.22	3.15
	青少年体育館	3.24	2.98	3.34	2.98	2.86	3.25
年代別	20代以下	3.66	3.65	3.66	3.40	3.57	3.54
	30代・40代	3.41	3.26	3.48	3.26	3.25	3.27
	50・60代	3.15	3.03	3.24	3.09	3.01	3.04
	70歳以上	3.13	2.81	3.15	3.03	2.96	3.04

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

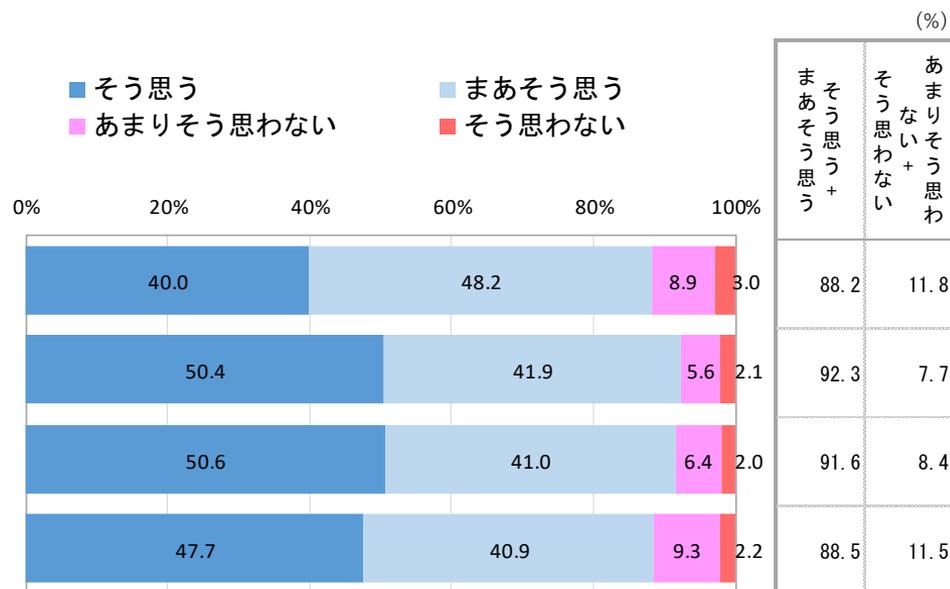
20s未満

- ◆ 全体では、「入り口やホールが清潔になっている」が3.34で最も高く、次いで「清掃・整理整頓が行き届いている」が3.29で続いている。
- ◆ 年代別では、『70歳以上』の「設備・備品の手入れ・修理が行き届いている」が2.81と、評価がやや低くなっている。

3-18. 「職員」の評価(単純集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【職員について】

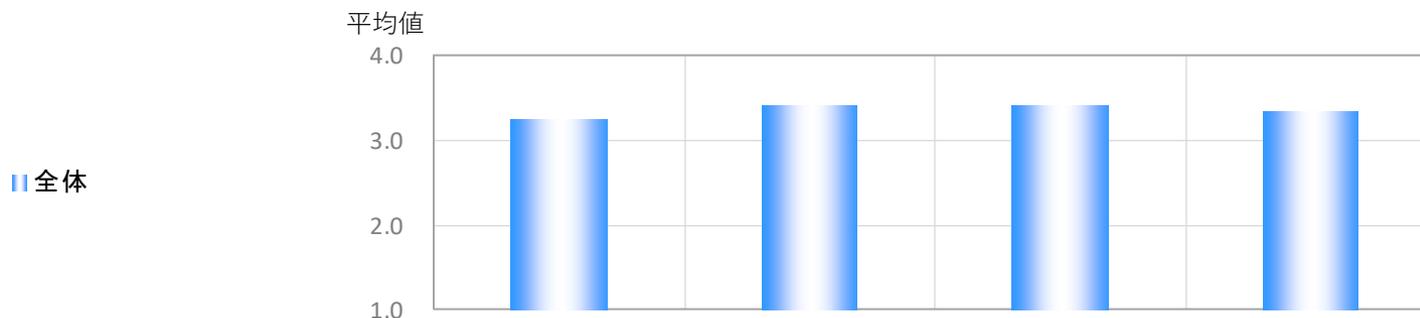
	全体	そう思う	まあそう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない
a) 職員の人数や配置が適切	305	40.0	48.2	8.9	3.0
b) 職員の対応が適切	339	50.4	41.9	5.6	2.1
c) 職員の接客態度が親切で丁寧	344	50.6	41.0	6.4	2.0
d) 職員の説明がわかりやすい	323	47.7	40.9	9.3	2.2



◆ 全ての項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割前後と、非常に高い満足度を示している。

3-19. 「職員」の評価(クロス集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【職員について】



		a) 職員の人数や配置が適切	b) 職員の対応が適切	c) 職員の接客態度が親切で丁寧	d) 職員の説明がわかりやすい
	全体	3.25	3.41	3.40	3.34
利用施設別	市民体育館	3.24	3.42	3.42	3.35
	青少年体育館	3.32	3.36	3.32	3.27
年代別	20代以下	3.54	3.57	3.60	3.47
	30代・40代	3.38	3.55	3.52	3.43
	50・60代	3.08	3.35	3.36	3.29
	70歳以上	3.17	3.25	3.25	3.25

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

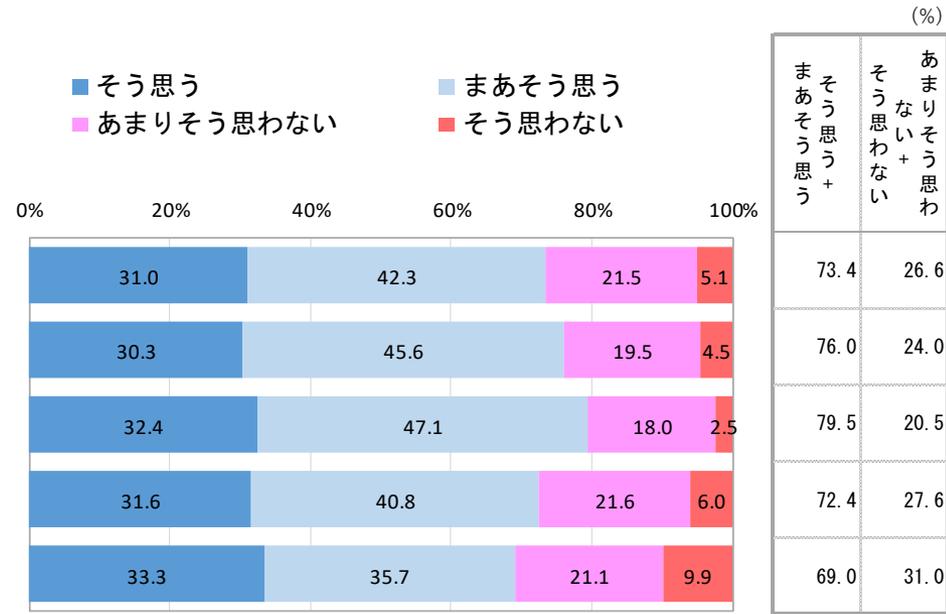
- ◆ 全体では、全項目で3.00を超えており、「職員の対応が適切」が3.41と最も高くなっている。
- ◆ 年代別では、『20代以下』の「職員の接客態度が親切で丁寧」は3.60となっており、評価が高くなっている。

3-20. 「情報提供」の評価(単純集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【情報提供について】

(%)

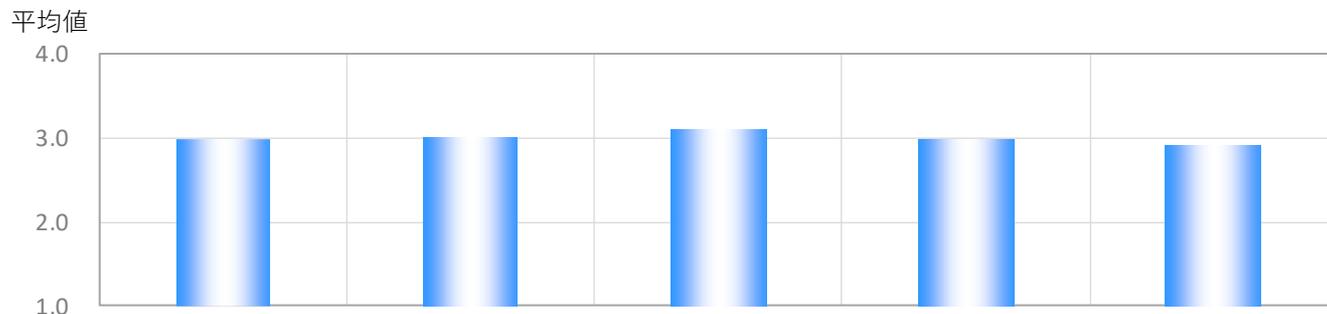
	全体	そう思う	まあそう思う	あまり ない そう 思わ ない	そう 思わ ない
a) 施設からのお知らせが充実している	274	31.0	42.3	21.5	5.1
b) 利用案内が充実している	287	30.3	45.6	19.5	4.5
c) 落し物案内が充実している	244	32.4	47.1	18.0	2.5
d) 施設のホームページが充実している	250	31.6	40.8	21.6	6.0
e) 団体紹介などが役に立っている	213	33.3	35.7	21.1	9.9



◆ 『団体紹介などが役に立っている』を除いた項目は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が7割を超え、一定の満足度を示している。
◆ ただ、全ての項目で「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が2割を超え、改善すべき点もあると考えられる。

3-21. 「情報提供」の評価(クロス集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【情報提供について】



		a) 施設からのお知らせが充実している	b) 利用案内が充実している	c) 落とし物案内が充実している	d) 施設のホームページが充実している	e) 団体紹介などが役に立っている
	全体	2.99	3.02	3.09	2.98	2.92
利用施設別	市民体育館	3.02	3.04	3.12	3.00	3.01
	青少年体育館	2.85	2.86	2.95	2.88	2.47
年代別	20代以下	3.30	3.42	3.46	3.33	3.35
	30代・40代	3.06	3.05	3.17	3.02	3.11
	50・60代	2.88	2.91	3.03	2.89	2.79
	70歳以上	2.91	2.91	2.94	2.86	2.64

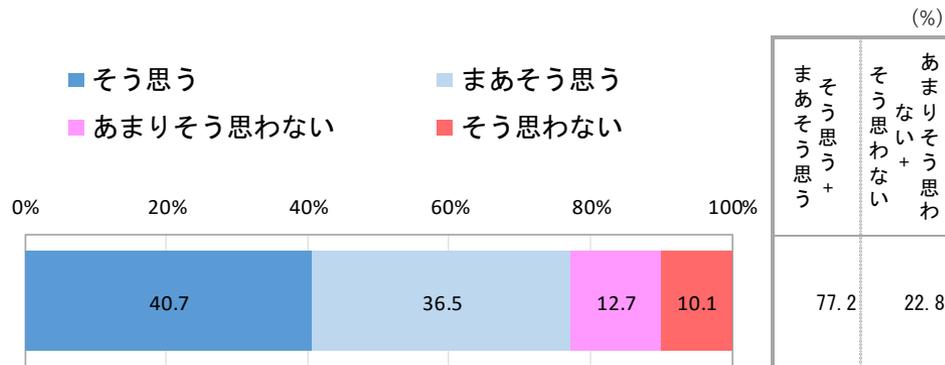
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、「落とし物案内が充実している」が3.09と最も高くなっている。
- ◆ 年代別では、全項目で『70歳以上』は全ての項目で3.00を下回り、他の年代と比べて満足度が低くなっている。

3-22. 「利用料金」の評価(単純集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【利用料金について】

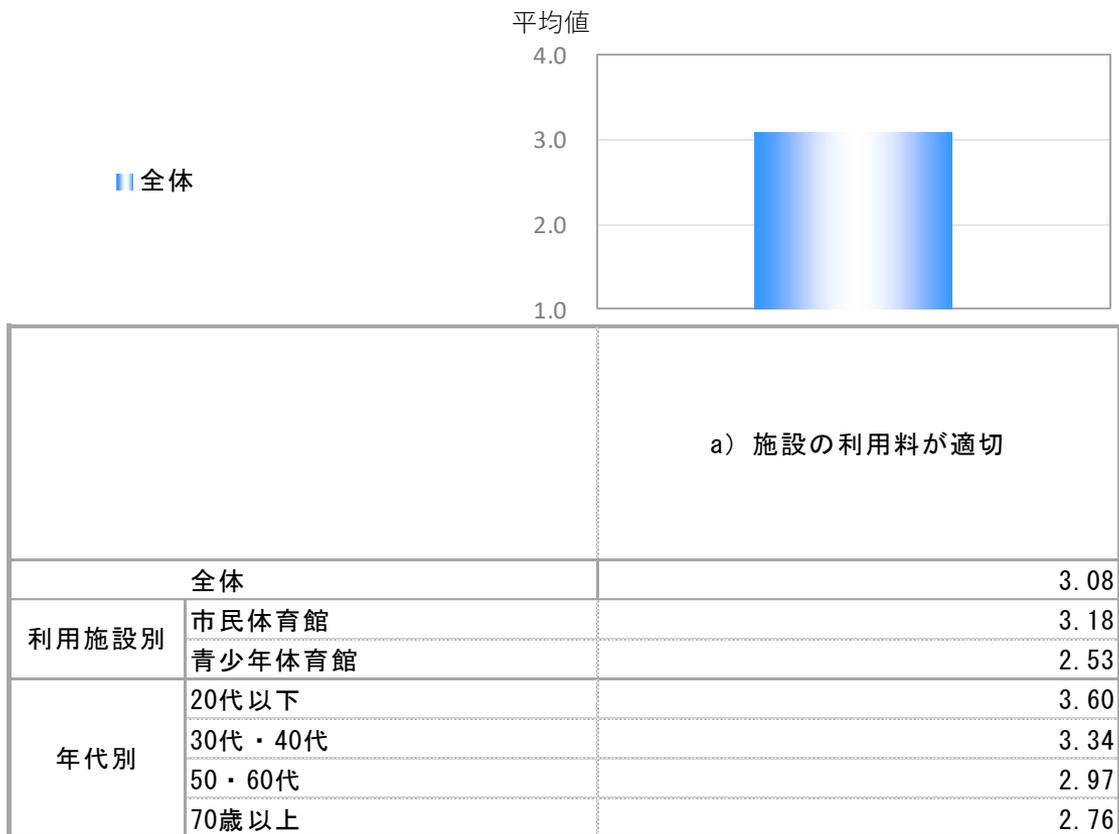
	全体	そう思う	まあそう思う	あまりそう 思わない	そう 思わない
a) 施設の利用料が適切	307	40.7	36.5	12.7	10.1



◆ 『施設の利用料が適切』は、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が22.8%と2割を超え、不満がやや高くなっている。

3-23. 「利用料金」の評価(クロス集計)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。
【利用料金について】



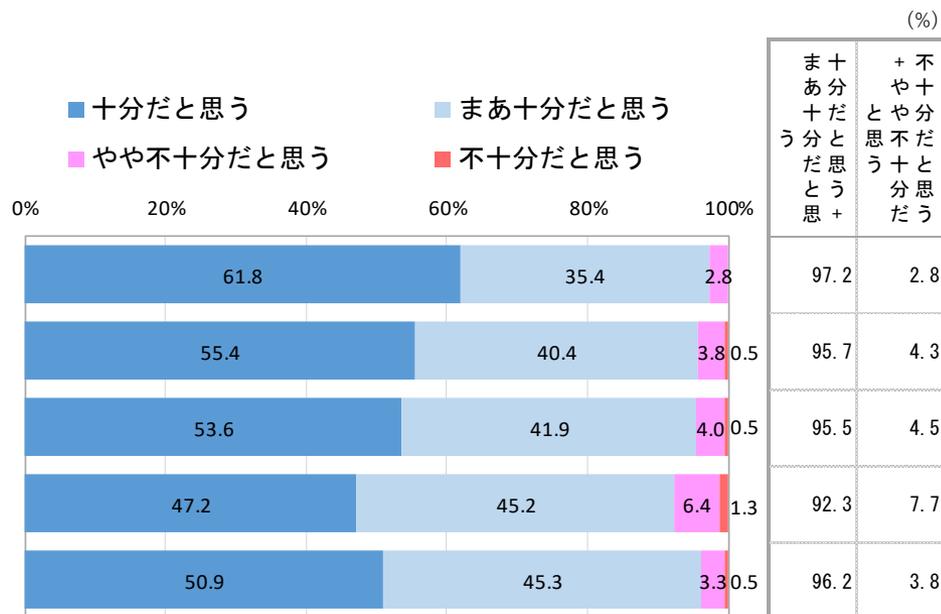
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 利用施設別では、『青少年体育館』は『市民体育館』よりも満足度が低く、2.53となっている。
- ◆ 年代別では、『50代・60代』は2.97、『70歳以上』では2.76となっており、若い年代と比べて満足度が低くなっている。

3-24. 新型コロナウイルス対策

Q15 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。

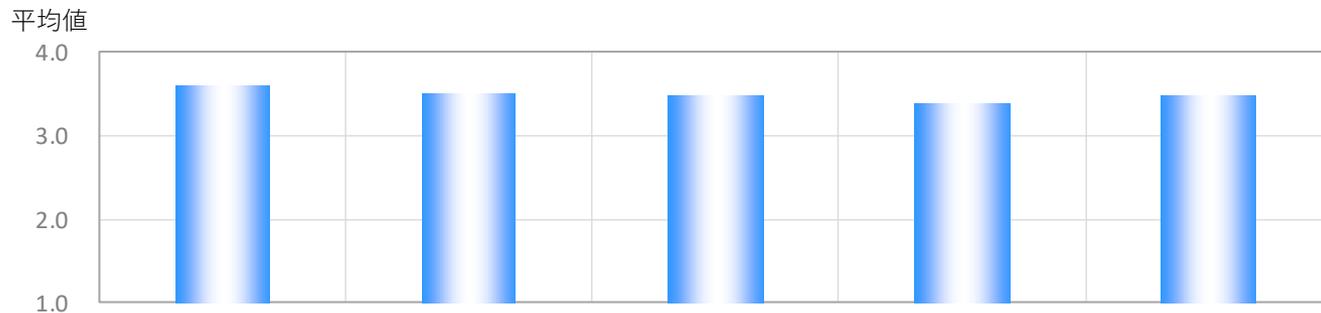
	全体	十分だ と思う	まあ 十分だ と思 う	やや 不 十分 だ と 思 う	不 十 分 だ と 思 う
a) 職員・スタッフの対策（マスク着用など）	398	61.8	35.4	2.8	0.0
b) 利用者への配慮（ソーシャルディスタンス、検温、体調確認など）	399	55.4	40.4	3.8	0.5
c) 設備・備品の用意（消毒液、使い捨て手袋などの設置）	399	53.6	41.9	4.0	0.5
d) 対策内容や制限事項の通知・周知	392	47.2	45.2	6.4	1.3
e) 総合的な対策	393	50.9	45.3	3.3	0.5



- ◆ 総合的な対策の評価は96.2%となり、前回調査の93.5%から若干上昇している。
- ◆ 個別の項目でも、全ての項目で「十分だと思ふ」「まあ十分だと思ふ」の比率の合計は9割を超えている。

3-25. 新型コロナウイルス対策

Q15 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのようにお感じになりましたか。



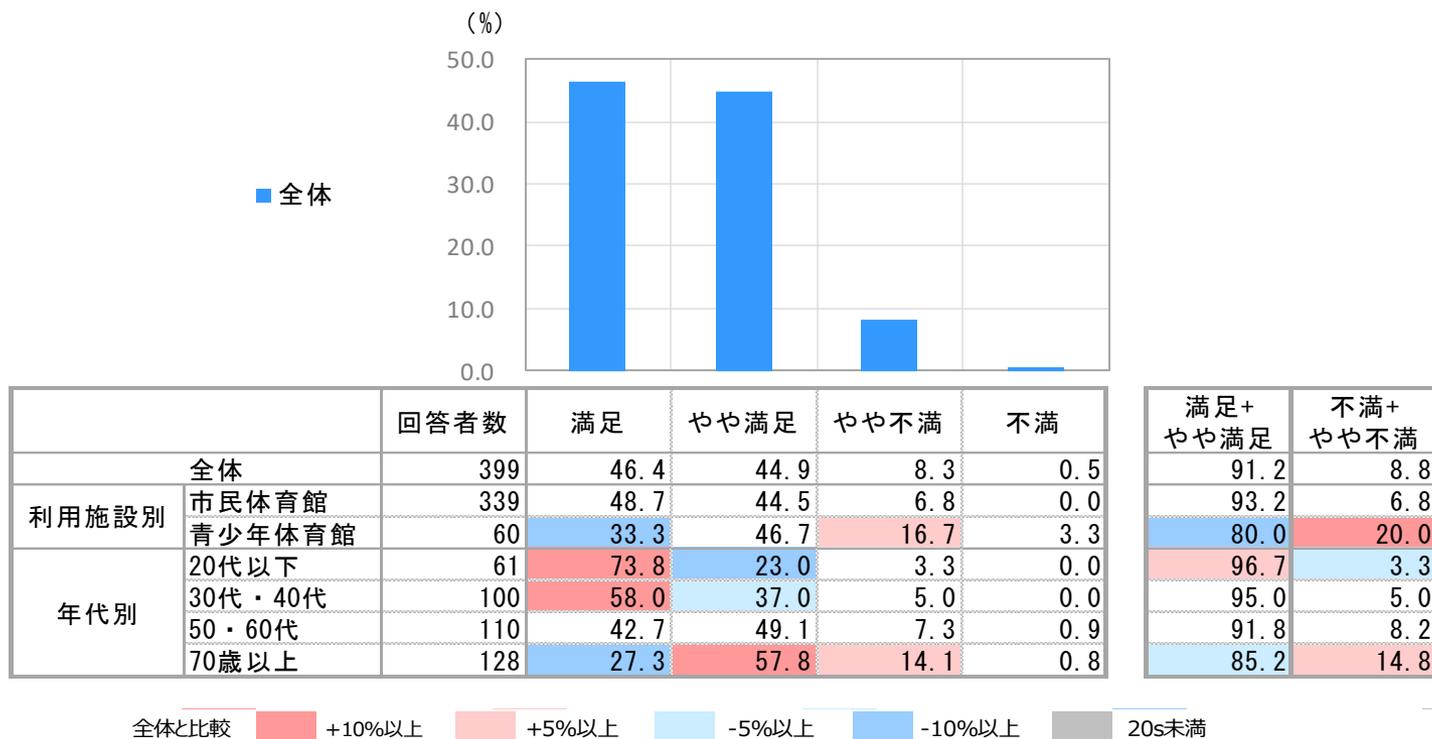
		a) 職員・スタッフの対策 (マスク着用など)	b) 利用者への配慮 (ソーシャルディスタンス、検温、体調確認など)	c) 設備・備品の用意 (消毒液、使い捨て手袋などの設置)	d) 対策内容や制限事項の通知・周知	e) 総合的な対策
利用施設別	全体	3.59	3.51	3.49	3.38	3.47
	市民体育館	3.59	3.51	3.50	3.39	3.47
	青少年体育館	3.61	3.51	3.42	3.33	3.45
年代別	20代以下	3.80	3.79	3.77	3.72	3.75
	30代・40代	3.72	3.67	3.64	3.56	3.63
	50・60代	3.54	3.44	3.38	3.26	3.37
	70歳以上	3.43	3.30	3.33	3.18	3.27

※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「職員・スタッフの対策(マスク着用など)」の満足度は3.59で最も高くなっている。

3-26. 総合満足度

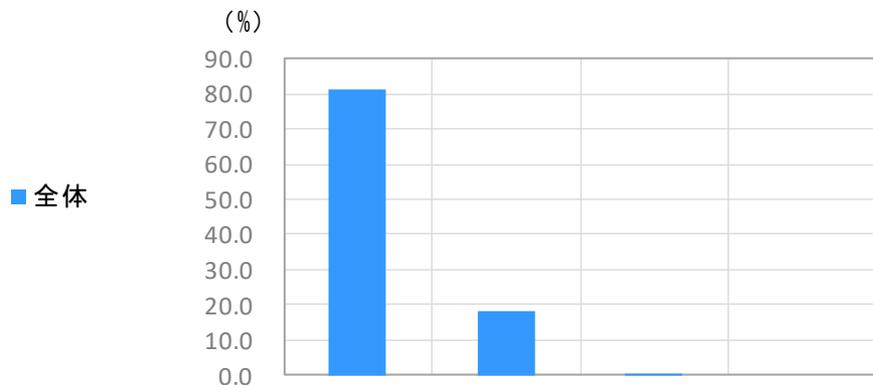
Q12 あなたは、本日利用した施設を総合的にどのように感じましたか。



- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計が91.2%と高い満足度を示している。「不満」と「やや不満」の比率の合計は8.8%と約1割みられ、満足度は高いものの改善の余地もあると考えられる。
- ◆ 利用施設別では『市民体育館』は「満足」と「やや満足」の比率の合計が93.2%と非常に高い満足度を示している。一方で『青少年体育館』では80.0%と、『市民体育館』と比べて低くなっている。
- ◆ 年代別では、年代が若いほど満足度が高くなっている。

3-27. 継続利用意向

Q13 あなたは、本日利用した施設を今後も引き続き利用したいと思いますか。



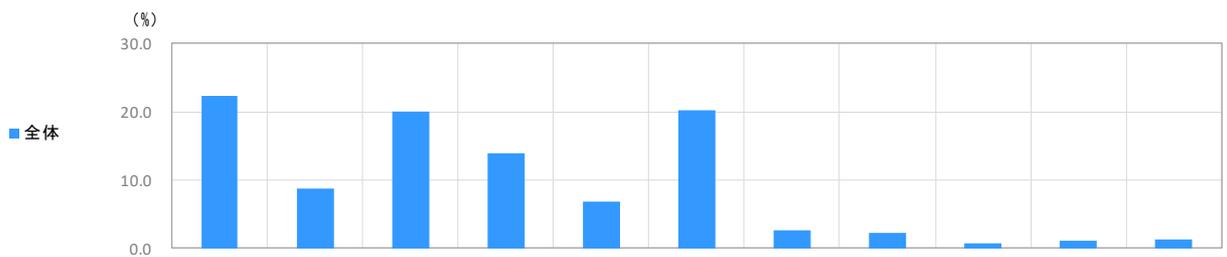
		回答者数	利用したい	やや利用したい	あまり利用したくない	利用したくない	利用したい+やや利用したい	利用したくない+あまり利用したくない
利用施設別	全体	400	81.0	18.3	0.8	0.0	99.3	0.8
	市民体育館	340	81.8	17.4	0.9	0.0	99.1	0.9
	青少年体育館	60	76.7	23.3	0.0	0.0	100.0	0.0
年代別	20代以下	61	83.6	14.8	1.6	0.0	98.4	1.6
	30代・40代	99	78.8	21.2	0.0	0.0	100.0	0.0
	50・60代	112	86.6	13.4	0.0	0.0	100.0	0.0
	70歳以上	128	76.6	21.9	1.6	0.0	98.4	1.6

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「利用したい」と「やや利用したい」の比率の合計が99.3%と非常に高い継続利用意向を示している。
- ◆ 年代別では、『30代・40代』と『50代・60代』は「利用したい」と「やや利用したい」の比率の合計が100.0%で、今後利用したくないとの回答はみられなかった。

3-28. 推奨意向(ネットプロモータースコア:NPS)

Q14 あなたは、【佐倉市民体育館・青少年体育館】を利用することを友人や知人にお勧めする可能性はありますか。



	回答者数	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点
全体	390	22.3	8.7	20.0	13.8	6.9	20.3	2.6	2.3	0.8	1.0	1.3
利用施設別												
市民体育館	332	23.8	8.7	21.1	13.6	6.9	18.1	2.7	2.4	0.6	0.6	1.5
青少年体育館	58	13.8	8.6	13.8	15.5	6.9	32.8	1.7	1.7	1.7	3.4	0.0
年代別												
20代以下	61	27.9	13.1	21.3	16.4	4.9	9.8	1.6	0.0	0.0	1.6	3.3
30代・40代	99	32.3	10.1	24.2	13.1	7.1	9.1	1.0	2.0	0.0	0.0	1.0
50・60代	110	18.2	10.0	20.9	16.4	6.4	23.6	0.9	1.8	1.8	0.0	0.0
70歳以上	120	15.0	4.2	15.0	10.8	8.3	31.7	5.8	4.2	0.8	2.5	1.7

推奨者	中立者	批判者	NPS
31.0	33.8	35.1	-4.1
32.5	34.6	32.8	-0.3
22.4	29.3	48.3	-25.9
41.0	37.7	21.3	19.7
42.4	37.4	20.2	22.2
28.2	37.3	34.5	-6.4
19.2	25.8	55.0	-35.8

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

※「薦める可能性が非常に高い=10点」~「薦める可能性がまったくない=0点」

ネットプロモータースコアとは、
 推奨意向の有無を10点から0点までで採点してもらい、0~6点と採点した人を「批判者」、7~8点を「中立者」、9~10点を「推奨者」と位置づけ、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出します。
 満足度の指標として、一般的な4段階評価では、「不満」または「やや不満」と答える人の比率が少なく、時系列の変化や属性による差異が見えにくくなる傾向がありますが、ネット・プロモータースコアは4段階評価に比べて回答が分散する傾向にありその欠点を補ってくれるものです。
 NPSは一般的にマイナスなど低い値で算出されますが、「推奨者」を増やす(=NPSを上げる)ための取り組みを検討していく上での重要な指標です。

- ◆ 推奨意向の全体の得点を見ると、最も高いのは「10点」の22.3%、「0点」は1.3%であった。
- ◆ ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点)31.0 - 批判者(6~0点)35.1 = NPS -4.1となっている。

3-29. 意見・要望(1)

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

意見・要望	性別	年齢	利用施設
チャイムが少しうるさい	男性	19歳以下	市民体育館
14kgのダンベルでケガをしたことがある	男性	19歳以下	市民体育館
剣道場ですが、夏はとても暑かったです。	男性	19歳以下	市民体育館
トレーニング室において、スミスやバーベル系の器具を長時間占領しないでほしい。特に複数人で代わるがわる使用すると30分以上使えないこともあり、同じ料金を払っているのに不公平感がある。	男性	30~39歳	市民体育館
アリーナ白い壁がバドミントンのシャトルに重なって見にくいので色を変えてほしい	男性	30~39歳	市民体育館
駐車場の線(ロープ)を見やすくしてほしい。特に夜はほぼ見えない。	男性	30~39歳	市民体育館
建物が古くなっているので、予算があれば建て替えを検討していただきたい。	男性	40~49歳	市民体育館
Free WiFiの設置と上着のハンガーラック、トレーニングルーム内の防犯カメラ設置を希望します。	男性	40~49歳	市民体育館
トレーニング室のベンチプレスについて、プレートを留める金具(2kgじゃないもの)をもう1セット増やしてほしい(ベンチは2セットあるのだから)。トレーニング室での携帯の使用(動画)は禁止してほしい(トレーニングをしているのか、くつろいで休んでいるのかわからない人がいる)。	男性	40~49歳	市民体育館
エアコンがあればいいですね	男性	40~49歳	市民体育館
ダンベルの重量を増やしてほしい(24kgのダンベルが1個しかないなので、もう1つ追加してくれると助かります。また、20kgのダンベルがあると助かります)。利用時間を22時まででできないでしょうか。24時間ジムが数多くあるのでそちらの利用を考えてしまう(仕事で平日の利用が難しい)。	男性	40~49歳	市民体育館
トレーニング室の電波状況が悪いので改善してほしい また夏場のトレーニング室が暑すぎる為、扇風機を増設してほしい	男性	40~49歳	市民体育館
トレーニング室のレッグプレス・レッグエクステンションがMAX重量が軽すぎる。もう少し重い方がよいのではないのでしょうか。	男性	40~49歳	市民体育館
温水プールが欲しい。	男性	40~49歳	市民体育館
消毒について 新体操団体が使ったイスやモップの消毒をしていないことがあった。現在どこまで消毒すればいいのかわかりません ちゃんとやっている団体もあると思うので不公平ではないか 他市の団体やチームが使っていて市内の活動チームが予約がとれないときいたことがあります 市内と他市で利用料に違いがあるのでしょくか?ないなら設定しても良いのではないかと	男性	40~49歳	市民体育館
12kgのダンベルが欲しいです。できれば18kgも	男性	40~49歳	市民体育館
今後ますます便利な現状を低料金で継続していただきたい。スタッフの皆様には大変感謝しております。	男性	50~59歳	市民体育館
トレーニング室に映像コンテンツやTV、音楽が流れているといい	男性	50~59歳	市民体育館

意見・要望	性別	年齢	利用施設
ウエイトルームにおいて、ケイタイの使用は運動中、入室中には持ち込まないでほしい否完全に持ち込み使用禁止にしてほしい。たまにずっとベンチの上に乗って、ひどい奴になると長時間運動しないでケイタイを見てるバカもいて、非常に迷惑極まりない。なのにルームランナーでケイタイ落として機械ごと使用できなくなる表示があるなら完全に使用禁止にすべきである。運動する時くらい集中して欲しいですね。マナーの問題である!!ケイタイ使うなら外でやりとりしてほしい。	男性	50~59歳	市民体育館
いつも利用させていただき、ありがとうございます満足しています!	男性	50~59歳	市民体育館
暗い。他の体育館はもっと明るいです。なんとかしてください。	男性	60~69歳	市民体育館
いつもお世話になってありがたいです。	男性	60~69歳	市民体育館
トレーニング室の温度調節が可能なよう冷暖房設備を設置してほしい。トレーニング室に、トレーナーを置く等し、健康管理などの一助をしてほしい	男性	60~69歳	市民体育館
いつもありがとうございます。	男性	60~69歳	市民体育館
卓球室を利用しているが、予約が当日朝からであることに不便を感じる。その日のほかの予定を計画しにくい。事前予約(例:1週間前から)制の検討をお願いします。	男性	60~69歳	市民体育館
オーエンスになってから使い勝手が悪くなり、職員は事務室にこもりばなし。1部の職員は積極的に手伝ってくれるが、他の職員は手伝わない!すべて利用者が準備しているのはおかしくないのか?ほかの公共施設(体育館の職員が口は出すけど手伝ってくれる)オーエンスは何もしないで文句ばかり利用者ファーストではなく、自分達が1番だと思っている。どんどん利用者に不利になっていて、オーエンスだけが楽をしている。サービス業だということをしっかり認識して、これからは市民に愛される場所にしてほしい。冷暖房費はいつになったら使用料が安くなるのか?通年で利用料を値上げしていつでも使用できるようにしてほしい。実際やっている体育館がいくつもある。片づけも1部の職員だけが手伝っている。他の職員は何を管理しているのか?片づけの時に機会が壊れると思います。	男性	60~69歳	市民体育館
特に変な利用はしていないので、利用者の立場に立ってほしい。細かいことを言う職がいる。	男性	60~69歳	市民体育館
冷暖房設備が欲しい、強く希望します(弓道場)。トイレにウォシュレットの設置をお願いします。	男性	70歳以上	市民体育館
柔道場の畳に隙間があり改善してほしい。	男性	70歳以上	市民体育館
狭小のため標準的な作法の習得が不能で残念	男性	70歳以上	市民体育館
トイレは水洗いを前提とした古くからそのままの形だが、そのため湿気が高く、あまり清潔とは言えない。現在学校を含む公共建築のトイレは乾式タイプがほとんどで、メンテナンスも楽である。冬場は寒々としており、高齢者には危険もある為、早急に改善してもらいたい。	男性	70歳以上	市民体育館

3-29. 意見・要望(2)

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

意見・要望	性別	年齢	利用施設
雨灯は使用5分前につける 床の間の電気をつける	男性	70歳以上	市民体育館
弓道場は狭いし、排気が悪い。	男性	70歳以上	市民体育館
トイレは温水洗浄(ウォシュレット)にしてほしい	男性	70歳以上	市民体育館
照明器具のLED化。トイレのウォシュレット化。	男性	70歳以上	市民体育館
管理側の都合優先が現状。利用者、市民へのサービス施設である原点を理解して戴きたい。利用者が楽しく活動、スポーツを楽しめるように、配慮・対応が必要と思う。管理側が自分たちにミス無く無事である事に顔を向けていると思う。他市の体育館の利用経験から感じています。	男性	70歳以上	市民体育館
弓道場の安土裏方面への風(空気)の流れがあればと思う。	男性	70歳以上	市民体育館
予約システムの変更。例えばインターネット予約(八千代市で行っています)	男性	70歳以上	市民体育館
子どもが利用している(小学生)トイレを洋式にしてほしい	女性	19歳以下	市民体育館
新体操で利用させていただきましたが、床が滑って少し怖かったです。	女性	19歳以下	市民体育館
自販機に温かい飲み物を入れてほしい	女性	20~29歳	市民体育館
施設自体は古い、料金が安くて家に近いので通っています。全体的に満足しているが、不満な点をいくつか挙げると ①情報提供が適切に行われていないと感じる。何回か通ったことがあるが今でも何が施設内にあるかわからない。 ②受付スタッフの対応が人によって違う。親切な人もいれば不愉快な気持ちにされることもある。 ③トレーニング室にエアコンがない。	女性	20~29歳	市民体育館
柔道場の畳の隙間が大きすぎて危険を感じます。速やかな修繕を望みます。	女性	30~39歳	市民体育館
検温の温度がいつも低い気がします。砂利の駐車場、雨の日すごく汚れるので、どうかしてほしいです。	女性	30~39歳	市民体育館
コロナ対策でカーテン等の対応期間が他の施設より長く不便だった。駐車場の砂利スペースの改善を希望する。	女性	40~49歳	市民体育館
団体扱い(アリーナ)10人以上半面→団体扱い(アリーナ)5人以上4分の1。2カ月前予約にしてほしい※コロナ等で人数が集まらない。	女性	40~49歳	市民体育館
前に利用団体さんがいなかった為、利用準備(ゴール設置)をせめて、5~10分前に少人数なら可能など臨機応変にして頂けたらとても助かります。前の団体さんが利用している場合は時間通りで。いつも気持ちよく利用させていただいております。老若男女関係なくスポーツ活動が出来、ありがとうございます。	女性	40~49歳	市民体育館
市民団体優先に予約が取れれば良いと思う。	女性	40~49歳	市民体育館
職員の方は、いつも良くしてくれます(笑顔もステキです)。子供が利用する為。約6年間利用していますが、不快と感じた事はありません。いつもありがとうございます。	女性	40~49歳	市民体育館

意見・要望	性別	年齢	利用施設
・夏場の冷房を希望 ・自動販売機の内容充実希望 いつもお世話になっています。練習しやすい環境作り に感謝しています。ありがとうございます。	女性	40~49歳	市民体育館
ありがとうございます	女性	40~49歳	市民体育館
砂利の駐車場の整備をしてほしい。ラインがわかりにくい。水たまりがひどい。	女性	40~49歳	市民体育館
次の利用団体の入室時間を徹底してほしいです いつも気持ちよく利用させて頂いています。昔あった マッサージチェアをまた置いてもらえるとありがた いです。	女性	40~49歳	市民体育館
エアコンの利用時間、料金をどうかしてほしい。 15~30分単位で頂きたい。なぜできないのか長年の 不思議。もっと柔軟に対応してほしい。あと寒く なるので換気の窓は閉めたい。	女性	40~49歳	市民体育館
料金が値上がりしたが、照明がついていないところ が多く、暗い。値下げした方がたくさんの方が利用 しやすいのではないかと思います。体育館があるこ とはとてもありがたく思っています。ありがとうございます。	女性	50~59歳	市民体育館
床の補修にテープを使用していますが、剥がれている 箇所もあり 危険と感じる事があります	女性	50~59歳	市民体育館
トイレが汚い、狭い。着替えなど荷物がいっぱいな のに、乗せるタナが個室にない、個室が狭い。洋式 が少なすぎる。内側に開く扉のため出るときつら い。もうトイレは改装時期だと思います。水漏れする くらいです。30年前のトイレだとしたら、1回の水 量15?だとすると今は、5?節水型もあるし、取り替 えた方が節約だと思います。真冬に冷水で手を洗う のがつらいです。温水機能も必要だったのではない でしょうか。市にかけあってください。	女性	50~59歳	市民体育館
時間帯によって消毒をしにきれくれてありがとうございます (トレーニング室)私も使用したら必ず拭いて ますが、スタッフの方が再度きて消毒をしている 安心できありがたいです。それと・・・できれ ば・・・ランニングマシンの各間に透明なアクリ ル板を設置していただけたらいいのですが・・・是非 検討願います。消毒もあちこち置いてあるので助か ります!前はトレーニング室は電話で予約でした が、今はそれがなくなったので良かったです!!	女性	50~59歳	市民体育館
コロナ対策でそれぞれのサークルで使用した用具等 を消毒するのが当たり前のように思ったと思 ったけれど、利用者によって何もせず用具を元 に戻すだけの人もいたり温度差を感じます(気がつ いた時には声かけをして「消毒しよう!」と言っ てはいますが・・・)	女性	50~59歳	市民体育館
女子更衣室にまた時計を置いてほしいです。	女性	50~59歳	市民体育館
アリーナ床のほころびをテープ補修はやめてほし い。多すぎ。	女性	60~69歳	市民体育館

3-29. 意見・要望(3)

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

意見・要望	性別	年齢	利用施設
明るくしてほしい。	女性	60～69歳	市民体育館
・冷暖房費、取らないでほしい ・駐車場、全てアスファルトにして線もきちんと書いて整備していただきたい。 入口・出口の矢印も	女性	60～69歳	市民体育館
冷暖房設備をお願いしたい。マシンの使い方など、トレーナーさんがいるといいと思います。	女性	60～69歳	市民体育館
床間の電気をつけてください	女性	60～69歳	市民体育館
手すり等があまり十分ではない。高齢者は利用しにくい。バリアフリー等検討をお願いしたい。	女性	60～69歳	市民体育館
利用者で室内でマスクをしていない人がいる(見学・応援含む) 廊下・玄関ですれ違うのが嫌だ。	女性	60～69歳	市民体育館
申込を電話でなくWeb受付にしてほしい	女性	60～69歳	市民体育館
使用した部分を拭き掃除する雑巾が2枚だけなのは数が少ない。4～5枚は欲しい。スプレーも1本だけじゃなく、雑巾の枚数と同数ほしい。拭き掃除する人が1枚と1本を持って掃除できるようにしてほしい。	女性	60～69歳	市民体育館
ユニカールでアリーナを利用していただいています。気持ちよく利用させていただきたいと常々思っております。他施設も利用させていただいているので、その差を強く感じてしまいました。	女性	60～69歳	市民体育館
床のガムテープの場所がだんだん増えている。体育館にガムテープ?ありえない。スック底とガムテープが重なった時に滑ったようになって怖い。	女性	60～69歳	市民体育館
トイレも改善されていきました(洋式に、暖かい)	女性	60～69歳	市民体育館
トイレがもう少し広く使いやすいと快適	女性	70歳以上	市民体育館
床間の電気をつけてください	女性	70歳以上	市民体育館
床間の電気をつけてほしい	女性	70歳以上	市民体育館
床間の天井にあかりをつけてください	女性	70歳以上	市民体育館
床の間の電気をつけてください	女性	70歳以上	市民体育館
電球を入れてください	女性	70歳以上	市民体育館
トイレを洋式に変えてください 節電と思うけど、暗い所があり。なんとか考慮願う	女性	70歳以上	市民体育館
柔道場にある小部屋に明かりを設置してほしい	女性	70歳以上	市民体育館
柔道場床の間4畳の上に電気をつけてください 去年も提案したが、改善されてなく残念	女性	70歳以上	市民体育館
トイレ設備は改善してください 土足での入館が望ましい	女性	70歳以上	市民体育館
砂利駐車場の水たまりを解消してほしい。	女性	70歳以上	市民体育館
アリーナで運動しています。順番を待つ時に座れる簡単な椅子があると助かりますが。	女性	70歳以上	市民体育館
トイレに関して和が多いので洋に変えてほしい 1個1個がせまい。もう少し広くしてほしい 青少年のトイレの水の流れを改善してほしい	女性	70歳以上	市民体育館
利用者からコロナ患者の有無を知りたい。もしあったら対応法知りたい。	女性	70歳以上	市民体育館
インターネットで予約可能にしてほしいです	女性	70歳以上	市民体育館
卓球用具が修理されていないので点検してください フェンスも何点か接着剤が剥がれて手につくので新しい物に交換してください	女性	70歳以上	市民体育館

意見・要望	性別	年齢	利用施設
入口の所で次の利用者の方達が、いっぱいになってたむろしているので、注意してほしい	女性	70歳以上	市民体育館
卓球室は当日の朝予約となっておりますが、他者に連絡等忙しく、1か月前とか半月前に予約できるようにならないものでしょうか。	女性	70歳以上	市民体育館
下の卓球のお願いですが、中日の8:30TELだと、とれなくても、とれてもTELが他の人に迷惑がかかり、前の日までにしてほしい	女性	70歳以上	市民体育館
利用時間がわかりにくい。例えば1～3時に利用する時は、2時間全て利用できない。準備、あと始末を時間内にすると30分近くはかかってしまう。貸りた時間が実際に使える(プレイできる)時間としてほしい。前後に使用団体がなければ、少なくとも10分前から入場し準備をしたい。終了は、3時まで使用した後に10分程度で後片付け、これで実質2時間使ったことになる。	女性	70歳以上	市民体育館
古い建物なので新しくして欲しい トイレも狭い	女性	70歳以上	市民体育館
トイレを洋式に変えてほしい(数が少ない)	女性	70歳以上	市民体育館
志津地区からは不便で利用しにくい。施設の老朽化を感じる。入ってすぐ、暗い印象がある。	女性	70歳以上	市民体育館
体の不自由な方の利用が不足しているように思う。老朽化を感じる。	女性	70歳以上	市民体育館
古い建物だからしょうがないのですが、トイレを洋式にしてもらいたい。施設料はなるべく無料で提供してもらいたい。故障は、早めに修繕していただきたい。	女性	70歳以上	市民体育館
更衣室にイスがほしいです。着替えの時ふらつものにつかまれない。床にべったり座って着替えるのは汚くてできない。前にあったやつを戻してほしいです。	女性	#N/A	市民体育館
利用料金が高い	男性	60～69歳	青少年体育館
いつもきれいに練習できています。ありがとうございます。	男性	60～69歳	青少年体育館
用具が古いので、新しくしてほしい(卓球台、ネット、サポート)。	男性	60～69歳	青少年体育館
卓球室が老朽化しているので更新してほしい	男性	70歳以上	青少年体育館
本来の駐車場は車が置きやすいのですが、満車で置けない時が多くあります。その場合、奥の入り口前の草むらの中に駐車しますが、特に雨の日等も含めて足場が悪く、いま皆さんが置いているスペースをコンクリートを流して駐車場を整備してもらいたい。	男性	70歳以上	青少年体育館
夏季は非常に暑い。室温は37～38℃近くになります。エアコン設置を希望します。	男性	70歳以上	青少年体育館
証明をもう少し明るくしていただけたら有難いです。	男性	70歳以上	青少年体育館
トイレの洋式を望む	男性	70歳以上	青少年体育館

3-29. 意見・要望(4)

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

意見・要望	性別	年齢	利用施設
コロナ対策で換気が大切だが、窓の開閉やカーテンの開け閉めなど、もっと柔軟にさせてもらえると有難い。	男性	70歳以上	青少年体育館
卓球利用が多いと思いますが、照明の明るさが十分でないでボールが見づらく、蛍光灯からLEDに交換を検討願います。コロナ対策の換気が十分でないと思います。カーテンの端をまとめてくり、換気の為空気の流れを考慮してはいかがですか。	男性	70歳以上	青少年体育館
証明が暗いと感じる	男性	70歳以上	青少年体育館
草刈りをもう少し早くからやってくれると助かります。トイレが洋式になるとうれしいです。	女性	30～39歳	青少年体育館
トイレを使いやすいトイレをお願いします(昔のトイレで使いづらいです)。	女性	60～69歳	青少年体育館
駐車場をもっと整備してほしい。トイレを新しくしてほしい。	女性	60～69歳	青少年体育館
交通機関があれば尚可(バス等)。車の運転をしないので、江原からあるいて30分強かかる。午前中だけでもバスがあればと思う(9:00～11:00に利用するので)。	女性	60～69歳	青少年体育館
予約の仕方を考えてほしい。1か月何回もTELするのは大変。1か月まとめて予約できないか。	女性	60～69歳	青少年体育館
施設の予約方法を考えてもらいたい	女性	70歳以上	青少年体育館
トイレの1カ所分がものすごく狭い。どうやって使っているのか不思議	女性	70歳以上	青少年体育館
青少年体育館のトイレは毎度も改善してほしいと書きましたが、全然改善されていません。	女性	70歳以上	青少年体育館
トイレが利用しにくい。更衣室が使いにくい	女性	70歳以上	青少年体育館
青少年体育館のトイレが和式でとてもつらい→洋式にしてもらいたいです。	女性	70歳以上	青少年体育館
いつものことですが、台をもう少し良くしてほしいです。利用者数はとても多いので。	女性	70歳以上	青少年体育館
広場の草刈りはとてもありがたいのですが、欲を言うと広場に入るところの段差をなくして頂きたいで	女性	70歳以上	青少年体育館
利用料を少し下げしてほしい(広さに対して、割高な気がする)。予約の方法を検討して欲しい(2カ月前の	女性	70歳以上	青少年体育館
青少年会館女子トイレの奥、水タンクの調子が悪く、水が出流れになることがある。注意。	女性	70歳以上	青少年体育館
トイレが老人には使いにくい。団体利用金額が高い。施設の係の人が良く働いて清潔にしてあり、大	女性	70歳以上	青少年体育館
手軽で利用しやすく非常に満足です。	女性	70歳以上	青少年体育館
トイレが不満	女性	70歳以上	青少年体育館

意見・要望	性別	年齢	利用施設
青少年体育館の従事職員は3名？だと思いますが、2名は積極的に利用者とのコミュニケーションをとるが、1名は常にブスとしていて感じが悪い。挨拶もしない。利用していて気分が悪い。指導すべきではないか。	女性	70歳以上	青少年体育館
長年希望していたトイレの改修が始まるようで嬉しく思います。卓球台も古く使いにくいものは、新しくして頂きありがとうございます。今後も改善される希望をもってアンケートに対応していきたいと思	女性	70歳以上	青少年体育館

4. 質問間クロス集計

4-1. 利用施設・年代 × 施設・設備(2)

Q11 本日利用した施設の「施設・設備」、「清掃や手入れの状況」、「職員」、「情報提供」、「利用料金」についてはいかがでしたか。【施設・設備について】
f)設備や備品・消耗品が充実している g)トイレが使いやすい j)駐車場が使いやすい

×
Q2 あなたの年齢をお答えください。Q4 本日の利用施設をお答えください。

		回答者数	あまりそう 思わない+	そう 思わない	0%	20%	40%	60%	80%
消耗品設備が充実している	全体	340	27.4				27.4		
	市民体育館	289	23.9				23.9		
	青少年体育館	51	47.1				47.1		
	20代以下	49	10.2				10.2		
	30代・40代	93	15.1				15.1		
	50代・60代	99	31.3				31.3		
70歳以上	99	43.4				43.4			
トイレが使いやすい	全体	369	39.3				39.3		
	市民体育館	316	34.2				34.2		
	青少年体育館	53	69.8				69.8		
	20代以下	59	20.3				20.3		
	30代・40代	93	28.0				28.0		
	50代・60代	104	42.3				42.3		
70歳以上	113	55.8				55.8			
駐車場が使いやすい	全体	358	27.4				27.4		
	市民体育館	307	27.4				27.4		
	青少年体育館	51	27.5				27.5		
	20代以下	49	12.2				12.2		
	30代・40代	94	30.9				30.9		
	50代・60代	104	30.8				30.8		
70歳以上	111	27.9				27.9			

【施設(主に照明)に関する意見・要望抜粋】

意見・要望	性別	年齢	利用施設
暗い。他の体育館はもっと明るい。なんとかしてください。	男性	60～69歳	市民体育館
雨灯は使用5分前につける 床の間の電気をつける	男性	70歳以上	市民体育館
料金が値上がりしたが、照明がついていないところが多く、暗い。値下げした方がたくさんの方が利用しやすいのではないかと思います。体育館があることはとてもありがたいと思っています。ありがとうございます。	女性	50～59歳	市民体育館
明るくしてほしい。	女性	60～69歳	市民体育館
床間の電気をつけてください	女性	70歳以上	市民体育館
床間の電気をつけてほしい	女性	70歳以上	市民体育館
床間の天井にあかりをつけてください	女性	70歳以上	市民体育館
床の間の電気をつけてください	女性	70歳以上	市民体育館
電球を入れてください	女性	70歳以上	市民体育館
柔道場にある小部屋に明かりを設置してほしい	女性	70歳以上	市民体育館
柔道場床の間4畳の上に電気をつけてください 去年も提案したが、改善されてなく残念	女性	70歳以上	市民体育館
照明をもう少し明るくしていただけたら有難いです。	男性	70歳以上	青少年体育館
卓球利用が多いと思いますが、照明の明るさが十分でないでボールが見づらく、蛍光灯からLEDに入替えを検討願います。コロナ対策の換気が十分でないと思います。カーテンの端をまとめてくり、換気の為空気の流れを考慮してはいかがでしょうか。	男性	70歳以上	青少年体育館
照明が暗いと感じる	男性	70歳以上	青少年体育館

【駐車場に関する意見・要望抜粋】

意見・要望	性別	年齢	利用施設
駐車場の線(ロープ)を見やすくしてほしい。特に夜はほぼ見えない。	男性	30～39歳	市民体育館
検温の温度がいつも低い気がします。砂利の駐車場、雨の日すごく汚れるので、どうかしてほしいです。	女性	30～39歳	市民体育館
砂利の駐車場の整備をしてほしい。ラインがわかりにくい。水たまりがひどい。	女性	40～49歳	市民体育館
・冷暖房費、取らないでほしい ・駐車場、全てアスファルトにして線もきちんと書いて整備していただきたい。 入口・出口の矢印も	女性	60～69歳	市民体育館
砂利駐車場の水たまりを解消してほしい。	女性	70歳以上	市民体育館
本来の駐車場は車が置きやすいのですが、満車で置けない時が多くあります。その場合、奥の入り口前の草むらの中に駐車しますが、特に雨の日等も含めて足場が悪く、いま皆さんが置いているスペースをコンクリート流して駐車場を整備してもらいたいです。	男性	70歳以上	青少年体育館

- ◆ 「施設・備品の充実」「トイレ」について、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計を比較してみると、いずれも『市民体育館』よりも『青少年体育館』の方が不満が高くなっている。また、「施設・備品の充実」「トイレ」については、高齢になるほど不満が高くなる傾向にある。
- ◆ 意見・要望では、「照明を明るくしてほしい」「駐車場の整備」「トイレの洋式化」に関する意見が散見される。(トイレへの意見・要望は次頁)

【トイレに関する意見・要望抜粋】

意見・要望	性別	年齢	利用施設
冷暖房設備が欲しい、強く希望します(弓道場)。トイレにウォシュレットの設置をお願いします。	男性	70歳以上	市民体育館
トイレは水洗いを前提とした古くからそのままの形だが、そのため湿気が高く、あまり清潔とは言えない。現在学校を含む公共建築のトイレは乾式タイプがほとんどで、メンテナンスも楽である。冬場は寒々としており、高齢者には危険もある為、早急に改善してもらいたい。	男性	70歳以上	市民体育館
トイレは温水洗浄(ウォシュレット)にしてほしい	男性	70歳以上	市民体育館
照明器具のLED化。トイレのウォシュレット化。	男性	70歳以上	市民体育館
子どもが利用している(小学生) トイレを洋式にしてほしい	女性	19歳以下	市民体育館
トイレが汚い、狭い。着替えなど荷物がいっぱいなのに、乗せるタナが個室にない、個室が狭い。洋式が少なすぎる。内側に開く扉のため出るときつらい。もうトイレは改装時期だと思います。水漏れするくらいです。30年前のトイレだとしたら、1回の水量15?だとすると今は、5?節水型もあるし、取り替えた方が節約だと思います。真冬に冷水で手を洗うのがつらいです。温水機能も必要だったのではないのでしょうか。市にかけあってください。	女性	50~59歳	市民体育館
トイレがもう少し広く使いやすいと快適	女性	70歳以上	市民体育館
トイレを洋式に変えてください 節電と思うけど、暗い所があり。なんとか考慮願う	女性	70歳以上	市民体育館
トイレ設備は改善してください 土足での入館が望ましい	女性	70歳以上	市民体育館
トイレに関して和が多いので洋に変えてほしい 1個1個がせまい。もう少し広くしてほしい 青少年のトイレの水の流れを改善してほしい	女性	70歳以上	市民体育館
古い建物なので新しくして欲しい トイレも狭い	女性	70歳以上	市民体育館
トイレを洋式に変えてほしい(数が少ない)	女性	70歳以上	市民体育館

意見・要望	性別	年齢	利用施設
古い建物だからしょうがないのですが、トイレを洋式にしてもらいたい。施設料はなるべく無料で提供してもらいたい。故障は、早めに修繕していただきたい。	女性	70歳以上	市民体育館
トイレの洋式を望む	男性	70歳以上	青少年体育館
草刈りをもう少し早くからやってくれると助かります。トイレが洋式になるとうれしいです。	女性	30~39歳	青少年体育館
トイレを使いやすいトイレをお願いします(昔のトイレで使いづらいです)。	女性	60~69歳	青少年体育館
駐車場をもっと整備してほしい。トイレを新しくしてほしい。	女性	60~69歳	青少年体育館
トイレの1カ所分がものすごく狭い。どうやって使っているのか不思議	女性	70歳以上	青少年体育館
青少年体育館のトイレは毎度も改善してほしいと書きましたが、全然改善されていません。	女性	70歳以上	青少年体育館
青少年体育館のトイレが和式でとてもつらい→洋式にしてもらいたいです。	女性	70歳以上	青少年体育館
青少年会館女子トイレの奥、水タンクの調子が悪く、水が出流れになることがある。注意。	女性	70歳以上	青少年体育館
トイレが老人には使いにくい。団体利用金額が高い。施設の係の人が良く働いて清潔にしてあり、大変ありがたい。	女性	70歳以上	青少年体育館
トイレが不満	女性	70歳以上	青少年体育館
長年希望していたトイレの改修が始まるようで嬉しく思います。卓球台も古く使いにくいものは、新しくして頂きありがとうございます。今後も改善される希望をもってアンケートに対応していきたいと思っています。	女性	70歳以上	青少年体育館

◆ 改修が始まっていることへの期待のコメントも一部見受けられるが、引き続きトイレの洋式化やウォシュレット機能の設置を進めていくことが求められる。