

佐倉市民体育館
利用者満足度調査(e モニ)
報告書

指定管理者 株式会社オーエンス

目次

I . 調査の概要	1～6
1. 調査の目的	2
2. 調査の方法	2
3. 調査項目	2
4. 報告書の見方	3
5. 回答者の属性	4
II . 単純集計結果	7～16

I

調査の概要

1. 調査の目的

佐倉市民体育館の施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度を利用者の視点から測定することにより、利用者本位に基づく更なる管理運営の最適化を追求することを目的とする。

2. 調査の方法

(1) 調査場所

佐倉市民体育館

(2) 調査対象

調査期間に施設に来場した利用者に対して無作為に配布

(3) サンプル数

調査実施期間内（61日間）に配布したアンケートへの回答者数。

なお、アンケートに対する未記入は無効回答とした。

配布部数 948 票(内訳 928+web20)

有効回答数 527 票(507+web20)

総合回答率 55.6%

(4) 調査方法

施設の受付職員による配布、回収

インターネット（web）での回答

(5) 調査期間

平成 24 年 10 月 1 日（月）～11 月 30 日（金）61 日間

(6) 調査分析機関

総合システム研究所 株式会社

3. 調査項目

- | | |
|--------------------|-----------------|
| (1) 利用者の属性 | (11) ホームページの閲覧 |
| (2) 利用区分 | (12) ホームページ |
| (3) 利用施設 | (13) 指定管理者の運営 |
| (4) 主なスポーツ・運動 | (14) 利用しやすさの度合い |
| (5) 利用目的 | (15) 管理運営の満足度 |
| (6) 利用頻度 | ● 運動施設 |
| (7) 利用している時間帯 | ● 施設の清潔度 |
| (8) 体育館や行事・事業の認知媒体 | ● 施設の快適性 |
| (9) 利用している他の施設や場所 | ● スタッフ |
| (10) 期待するサービス | (16) 総合的な満足度 |
| | (17) 自由回答 |

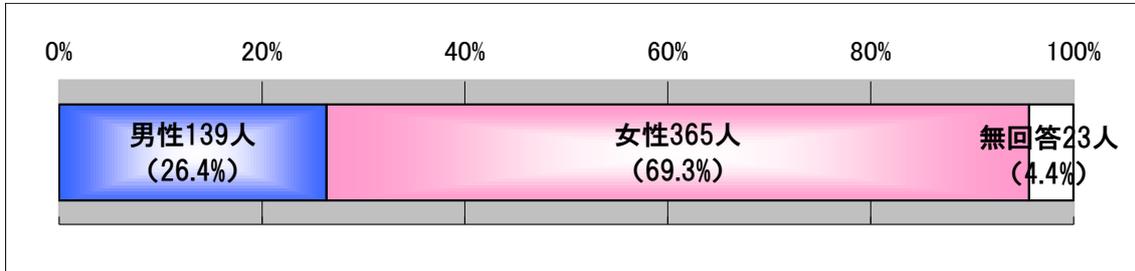
4. 報告書の見方

- (1) 利用者属性ならびに回答結果のグラフに示してある数字については、各項目のサンプル数（n）を分母とした構成比を表す。
- (2) 比率はすべて百分比で表し、小数点以下第2位（満足度分析は小数点以下第3位）を四捨五入して算出した。このため、百分比の合計が100%とならないこともある。
- (3) 複数回答を可とする設問では、合計値が100%を越える場合、無回答がある場合は、合計値が異なる場合がある。
- (4) クロス集計では、分析対象の設問全てについて回答をしているサンプルのみ集計対象に含めている。
- (5) 一定期間の来場者を対象としたため、実施の時期により、回答結果に誤差が生じる可能性がある。
- (6) 無回答については、回答者の属性についての回答がある場合には抽出しているが、無回答欄については分析対象としないため、全サンプル数から無回答数を減じた数をn値としている。
- (7) 利用者の満足度を抽出するにあたり、各設問に対して回答者数をもとに加重平均を行い、それぞれ利用者満足度のランクを7段階で評価した。

ランク	加重平均数値	レベル
S	9点以上	顧客感動レベル
A	8～9点未満	高い満足度レベル
B	7～8点未満	やや高い満足度レベル
C	5.5～7点未満	通常の満足度レベル
D	4～5.5点未満	低い満足度レベル
E	3～4点未満	不満足レベル
F	3点未満	早急な改善を要するレベル

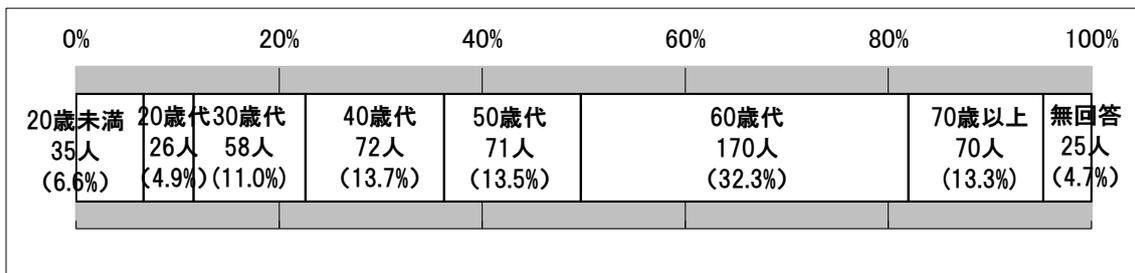
5. 回答者の属性

① 性別



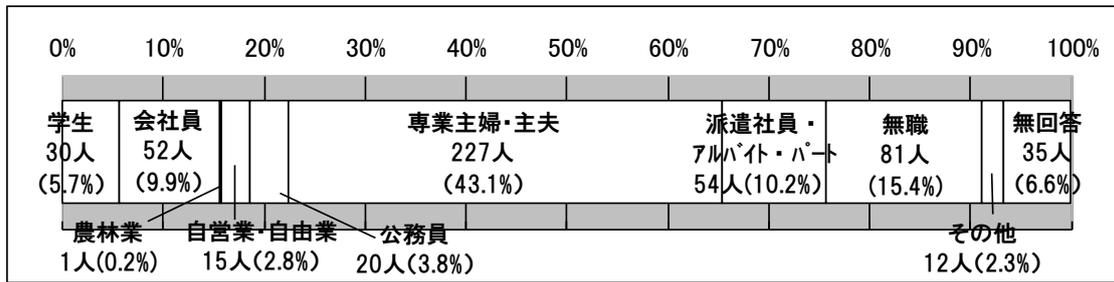
項目	基数	構成比
男性	139人	26.4%
女性	365人	69.3%
無回答	23人	4.4%
合計	527人	100.0%

② 年代



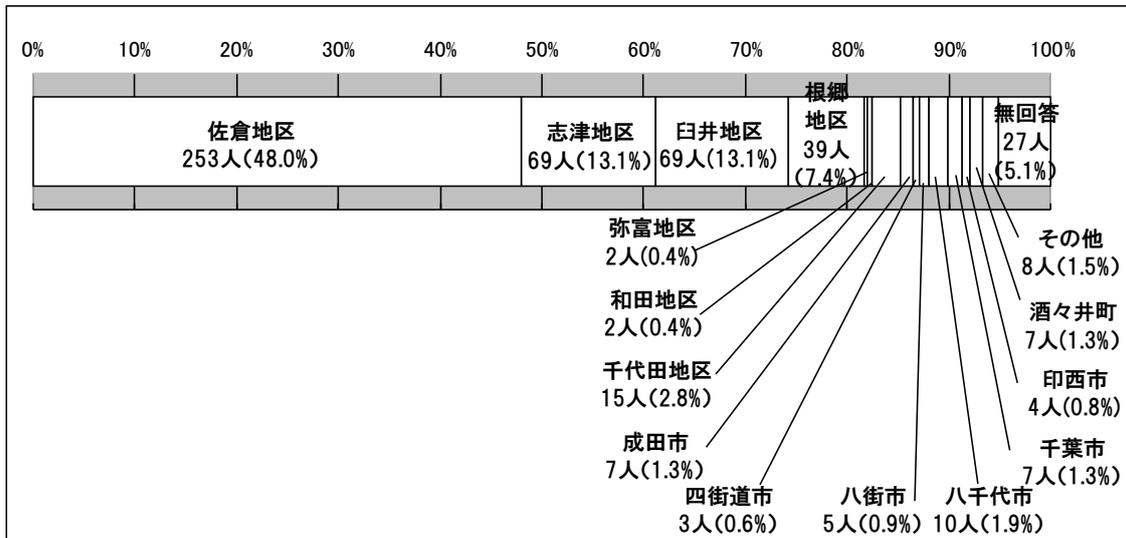
項目	基数	構成比
20歳未満	35人	6.6%
20歳代	26人	4.9%
30歳代	58人	11.0%
40歳代	72人	13.7%
50歳代	71人	13.5%
60歳代	170人	32.3%
70歳以上	70人	13.3%
無回答	25人	4.7%
合計	527人	100.0%

③ 職業



項目	基数	構成比
学生	30人	5.7%
会社員	52人	9.9%
農林業	1人	0.2%
自営業・自由業	15人	2.8%
公務員	20人	3.8%
専業主婦・主夫	227人	43.1%
派遣社員・アルバイト・パート	54人	10.2%
無職	81人	15.4%
その他	12人	2.3%
無回答	35人	6.6%
合計	527人	100.0%

④ 居住地区

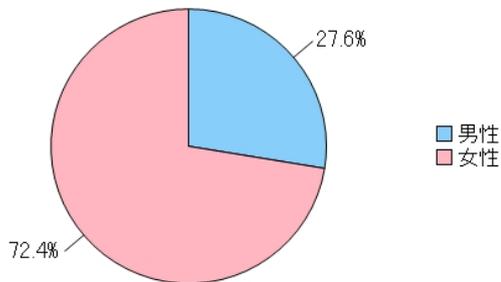


項目	基数	構成比
佐倉地区	253 人	48.0%
志津地区	69 人	13.1%
臼井地区	69 人	13.1%
根郷地区	39 人	7.4%
弥富地区	2 人	0.4%
和田地区	2 人	0.4%
千代田地区	15 人	2.8%
成田市	7 人	1.3%
四街道市	3 人	0.6%
八街市	5 人	0.9%
八千代市	10 人	1.9%
千葉市	7 人	1.3%
印西市	4 人	0.8%
酒々井町	7 人	1.3%
その他	8 人	1.5%
無回答	27 人	5.1%
合計	527 人	100.0%

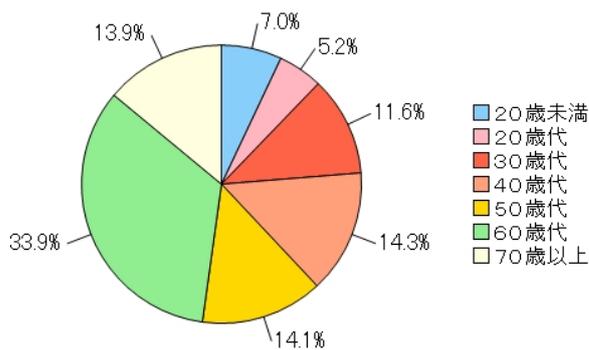
II

單純集計結果

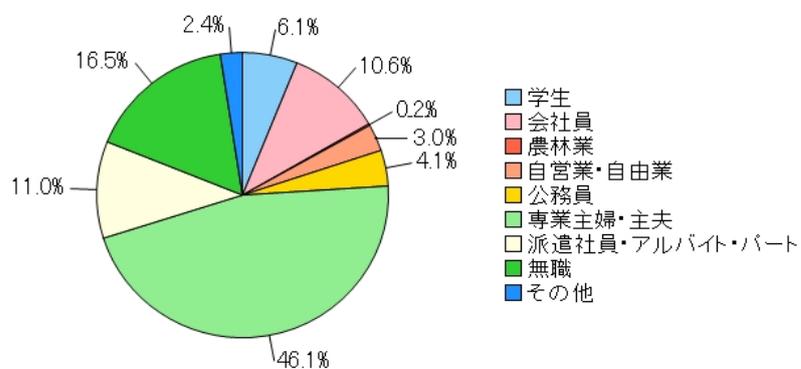
■ 性別 (n=504)



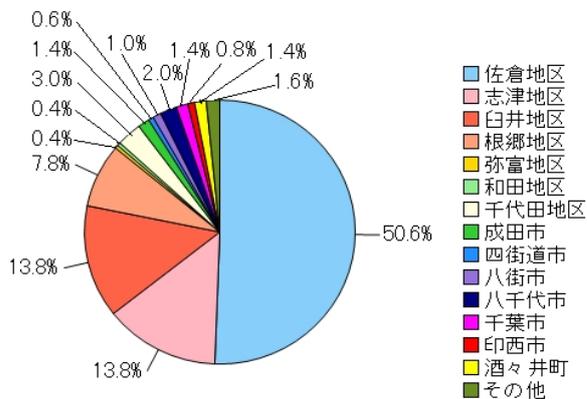
■ 年齢 (n=502)



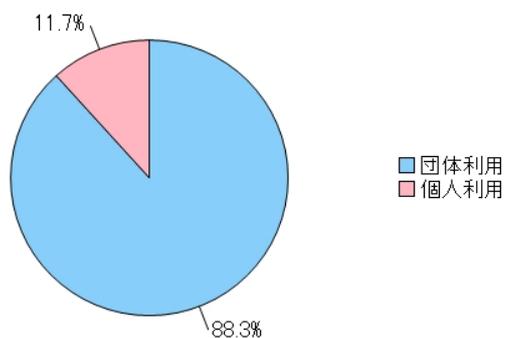
■ 職業 (n=492)



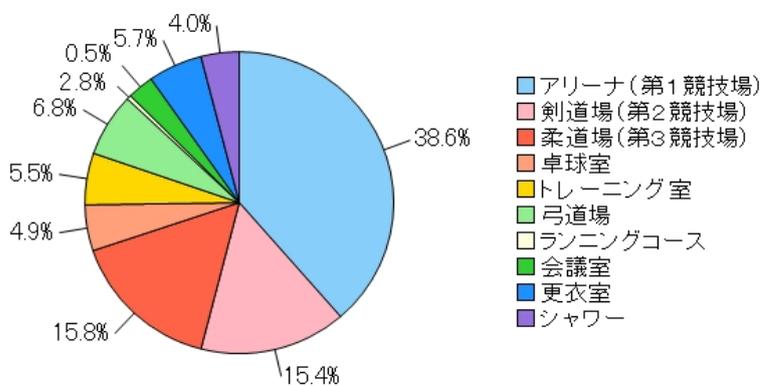
■ 居住地 (n=500)



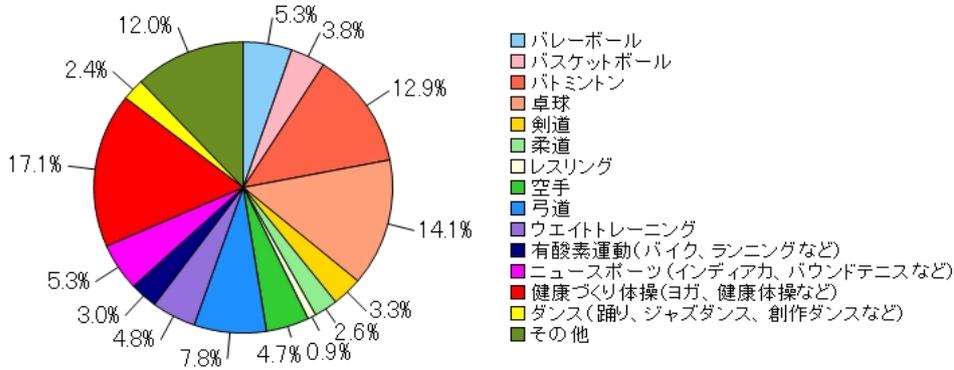
■ 利用区分 (n=521)



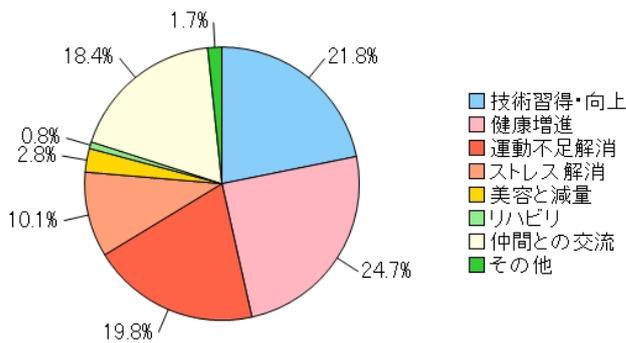
■ 利用場所 (n=474)



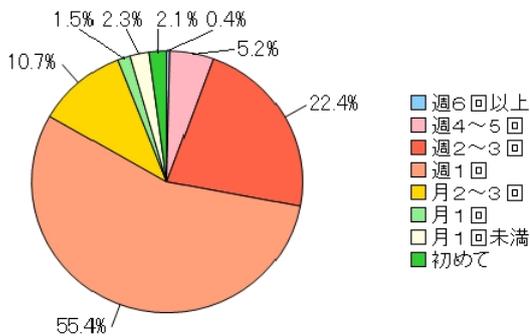
■ 主なスポーツ・運動 (n=665)



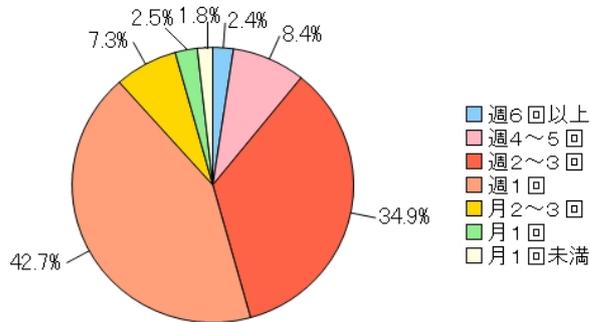
■ 利用目的 (n=1142)



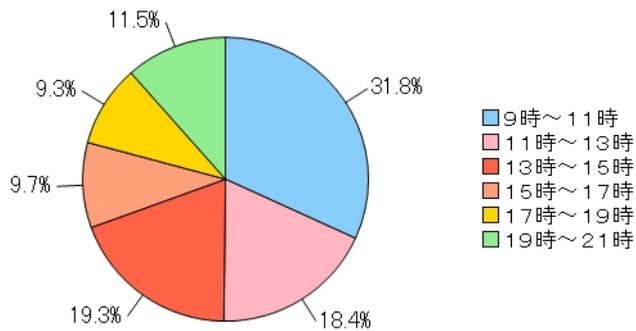
■ 利用頻度 (n=522)



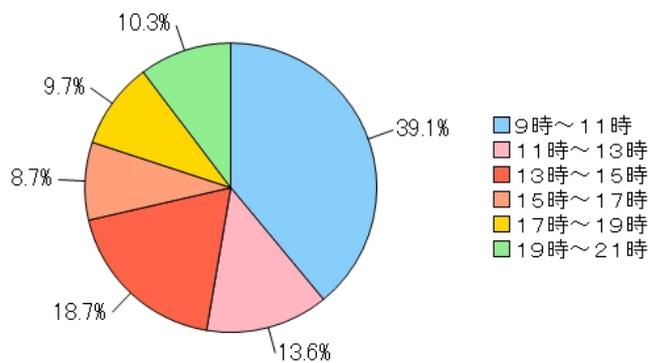
■ 利用したい頻度 (n=510)



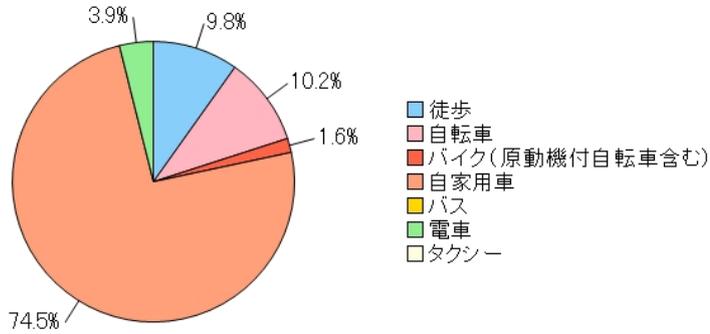
■ 利用時間帯 (n=773)



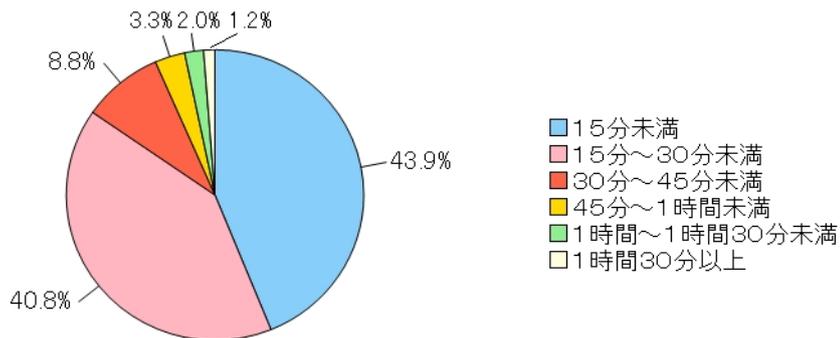
■ 利用したい利用時間帯 (n=507)



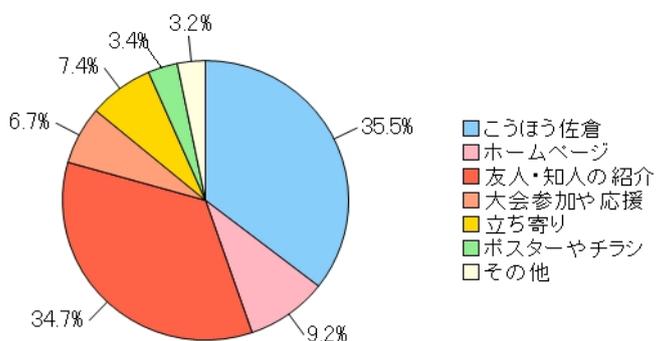
■ 交通手段 (n=490)



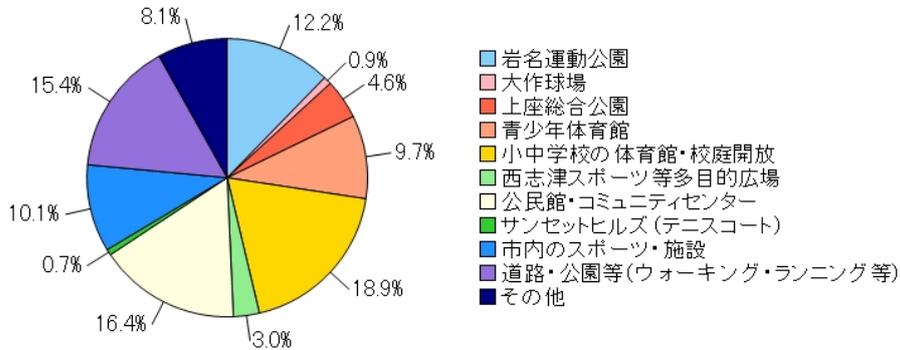
■ 所要時間 (n=488)



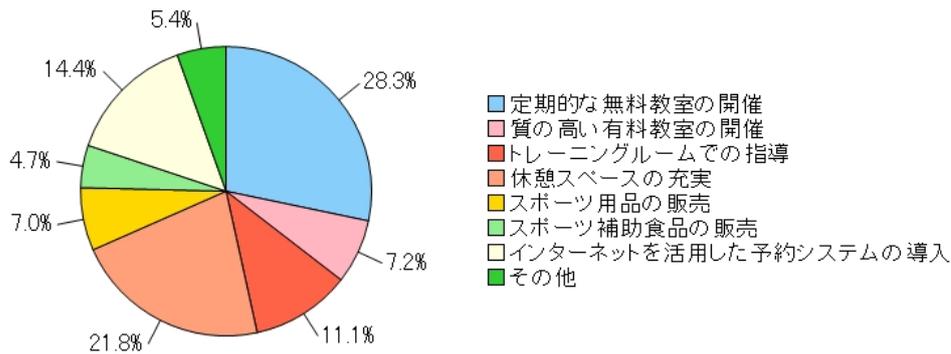
■ 媒体 (n=597)



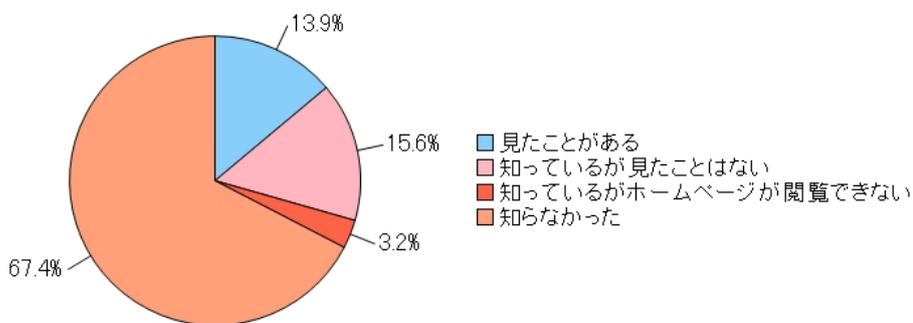
■ 利用している他の施設や場所利用 (n=434)



■ 期待するサービス (n=569)



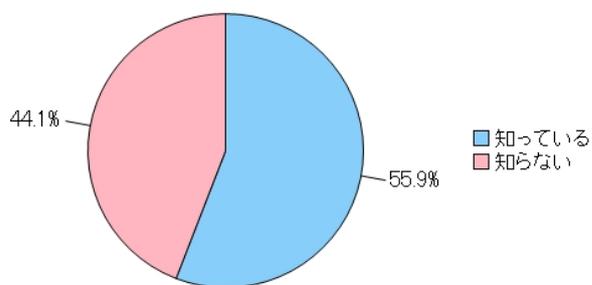
■ ホームページの閲覧 (n=469)



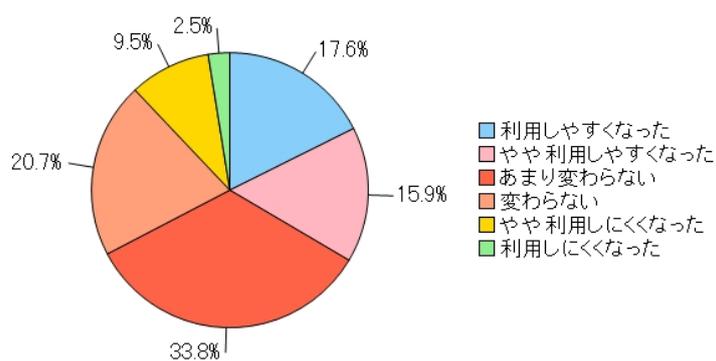
■ ホームページの閲覧

	良い	やや良い	やや悪い	悪い
見やすさ n=61	37.7%	52.5%	8.2%	1.6%
情報量 n=63	28.6%	57.1%	12.7%	1.6%
ユースター n=60	30.0%	58.3%	10.0%	1.7%
予約状況 n=60	43.3%	43.3%	10.0%	3.3%

■ 指定管理者の運営 (n=469)



■ 利用しやすさの度合い (n=358)



■ 施設運営の満足度

● 運動施設

	満足	やや満足	やや不満	不満
運動施設の備品 n=425	25.6%	51.8%	18.8%	3.8%
運動施設の使いやすさ n=427	28.3%	51.1%	18.3%	2.3%
運動施設の安全性 n=420	33.1%	53.3%	11.9%	1.7%

● 施設の清潔度

	満足	やや満足	やや不満	不満
更衣、ロッカー室、シャワー室の清潔度 n=400	23.0%	52.8%	19.5%	4.8%
施設内の案内表示 n=421	28.3%	56.1%	14.7%	1.0%
施設内の掲示物 n=420	29.8%	57.4%	11.9%	1.0%
施設の明るさ(照明) n=440	28.0%	43.9%	21.8%	6.4%
施設の雰囲気 n=426	29.6%	53.5%	15.7%	1.2%

● 施設の快適性

	満足	やや満足	やや不満	不満
施設整備の状態(床、壁など) n=439	26.0%	50.1%	20.0%	3.9%
破損した施設の整備や補修 n=421	21.9%	49.6%	23.3%	5.2%
施設の備品の充実 n=423	22.0%	49.4%	25.1%	3.5%
破損した備品の補充や補修 n=414	19.3%	48.8%	26.3%	5.6%
運動施設、付属施設の快適性 n=420	21.9%	52.9%	20.5%	4.8%

● スタッフ

	満足	やや満足	やや不満	不満
受付の挨拶や対応(言葉遣い) n=469	51.4%	41.2%	5.8%	1.7%
身だしなみ(清潔度) n=465	50.5%	46.0%	2.8%	0.6%
接遇の態度(笑顔、姿勢、職員の態度) n=467	51.8%	41.8%	4.7%	1.7%
説明の仕方(親切、丁寧、分かりやすい) n=467	50.3%	40.9%	6.6%	2.1%
窓口の印象(掲示板、整理整頓) n=458	47.8%	44.3%	6.1%	1.7%

■ 総合的な満足度 (n=449)

