平成 29 年度
佐倉市民体育館
利用者満足度調査（e モニ）

佐倉市民体育館等指定管理者

株式会社オーエンス

目　次

Ⅰ. 調査概要 ―――――――――――――――――――――――――――― 1～6

1. 調査の目的・・・2

2. 調査の方法・・・2

3. 調査項目・・3

4. 報告書の見方・・・4

5. 回答者の属性・・・5

Ⅱ. 単純集計結果 ―――――――――――――――――――――――― 7～16

Ⅲ. 調査結果の分析 ―――――――――――――――――――――――― 17～25

1. 総合評価・・17

Ⅳ. 自由回答 ―――――――――――――――――――――――――― 26～32

I 調査概要

Ⅰ 調査概要

佐倉市民体育館

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

調査期間中、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（78 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。

回答数 385 人

(4) 調査方法

施設の受付職員による配布、回収又は回収箱による回収

館内に記載場所を設置し、回収箱により回収

インターネットによる web サイトからの回答

(5) 調査期間

平成 29 年 10 月 1 日（日）～平成 29 年 12 月 17 日（日）　78 日間

(6) 調査分析機関

総合システム研究所　株式会社

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017All rights reserved

3. 調査項目

(1) 利用者の属性

(2) 指定管理者の認知度

- 佐倉市民体育館
- 佐倉市青少年体育館

(3) 市民体育館で行っている主なスポーツ・運動

(4) 利用目的

(5) 利用しやすい曜日

(6) 利用したい時間帯

(7) 市民体育館以外で利用している施設・場所

(8) 市民体育館に期待するサービス

(9) 市民体育館のホームページ

- ホームページの閲覧
- ホームページの満足度

(10) 自主事業について

- 教室参加の有無
- 教室不参加の理由
- 参加したい教室

(11) 管理運営の満足度

- 維持管理
- 施設運営
- 実施体制

(12) 総合評価

(13) 自由回答

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017All rights reserved

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) 単純回答とした設問は円グラフで、複数回答とした設問は棒グラフとしている。

(3) 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。

(4) 複数回答を可とする設問では、グラフの数値の合計値が 100%を越える場合やｎ値を超える場合がある。

(5) 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。

(6) 本文やグラフ・数表の選択肢の表記は、語句を簡略化している場合がある。

(7) 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。

(8) 「無回答」については、回答者の属性でのみ抽出しているが、それ以外の項目では、分析対象とはしないため、全サンプルから無回答数を引いた数をｎ値としている。

(9) 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

※加重平均…それぞれの重要度を加味した重み付き平均

（例）

	A 組	B 組
点数	50 点	70 点
重要度（人数）	20	30

クラス間の単純平均は$\frac{50+70}{2}$ =60 点。

しかし、クラスの人数に差があり、人数が多いクラスの方が重要（全体の平均点に与える影響が大きい）であるため、加重平均を計算すると$\frac{20\times50+30\times70}{20+30}$ =62 点。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017All rights reserved

5. 回答者の属性

■性別 n=385

項　目	基　数	構成比
男性	152 人	39.48%
女性	207 人	53.76%
無回答	26 人	6.75%

■年代 n=385

項　目	基　数	構成比
20 歳未満	31 人	8.05%
20 代	14 人	3.63%
30 代	33 人	8.57%
40 代	62 人	16.10%
50 代	39 人	10.12%
60 代	102 人	26.49%
70 歳以上	82 人	21.29%
無回答	22 人	5.71%

■職業 n=385

項　目	基　数	構成比
生徒、学生	37 人	9.61%
会社員・派遣社員	61 人	15.84%
農林業	0 人	0%
自営業・自由業	14 人	3.63%
公務員	8 人	2.07%
専業主婦・主夫	113 人	29.35%
アルバイト・パート	46 人	11.94%
無職	78 人	20.25%
その他	5 人	1.29%
無回答	23 人	5.97%

※ 単純集計結果における職業の「その他」の具体的な回答は、下記のとおりです。

- プランナーサービス
- 主婦
- 年金生活者

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017All rights reserved

■居住地　n=377

項　目	基　数	構成比
佐倉地区	183 人	47.53%
志津地区	42 人	10.90%
臼井地区	57 人	14.80%
根郷地区	32 人	8.31%
和田地区	4 人	1.03%
弥富地区	2 人	0.51%
千代田地区	9 人	2.33%
成田市	2 人	0.51%
四街道市	7 人	1.81%
八街市	2 人	0.51%
八千代市	2 人	0.51%
千葉市	3 人	0.77%
印西市	3 人	0.77%
酒々井町	7 人	2.59%
その他	6 人	1.55%
無回答	21 人	5.45%

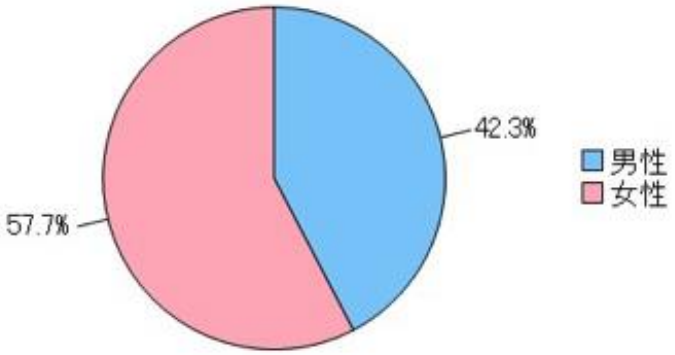
※　単純集計結果における住居の「その他」の具体的な回答は、下記のとおりです。

- 栄町　3 件
- 東京都葛飾区　1 件
- 柏市　1 件
- 大網白里市　1 件

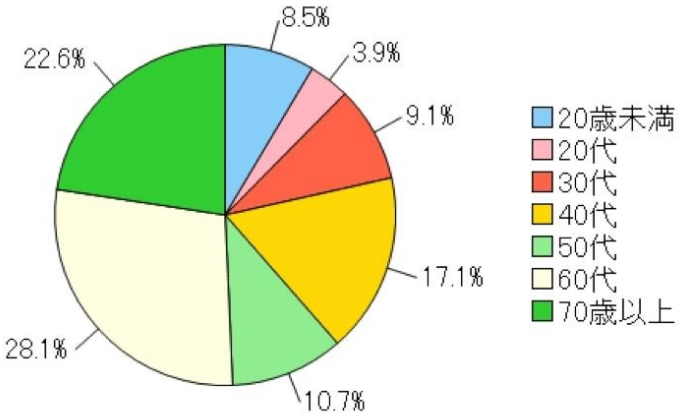
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017All rights reserved

Ⅱ 単純集計結果

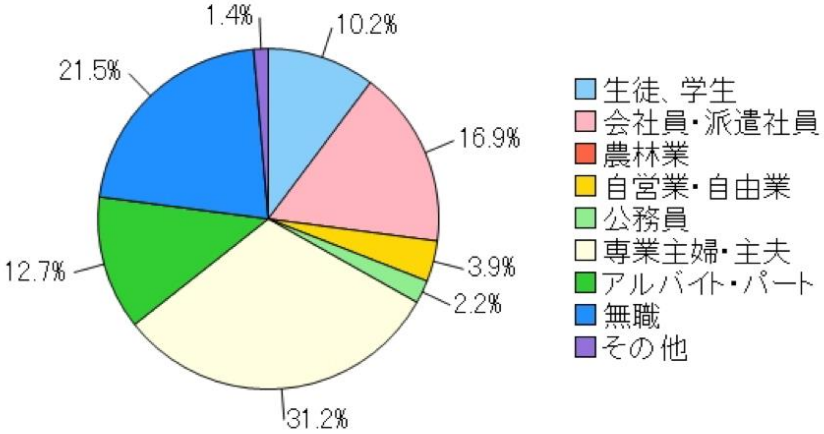
■性別　n=359



■年代　n=363

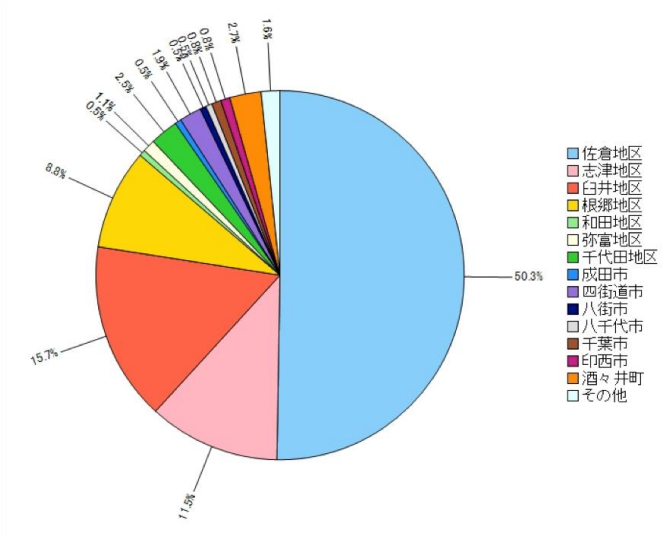


■職業　n=362



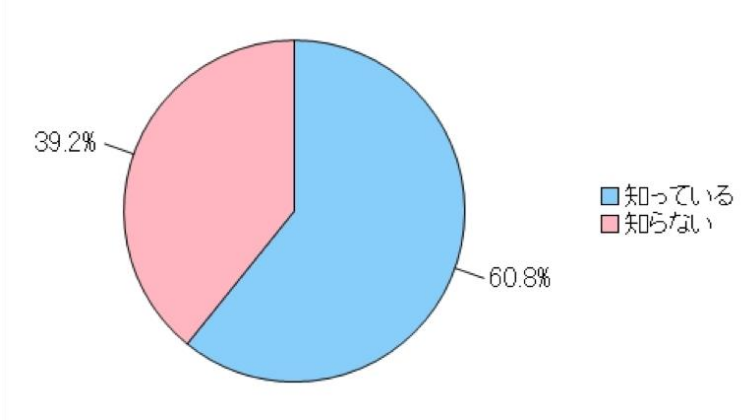
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

■居住地　n=364

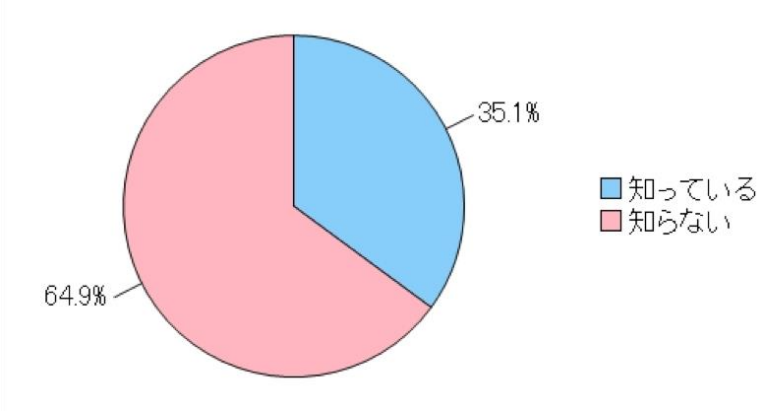


■指定管理者の認知度

● 佐倉市民体育館　n=365

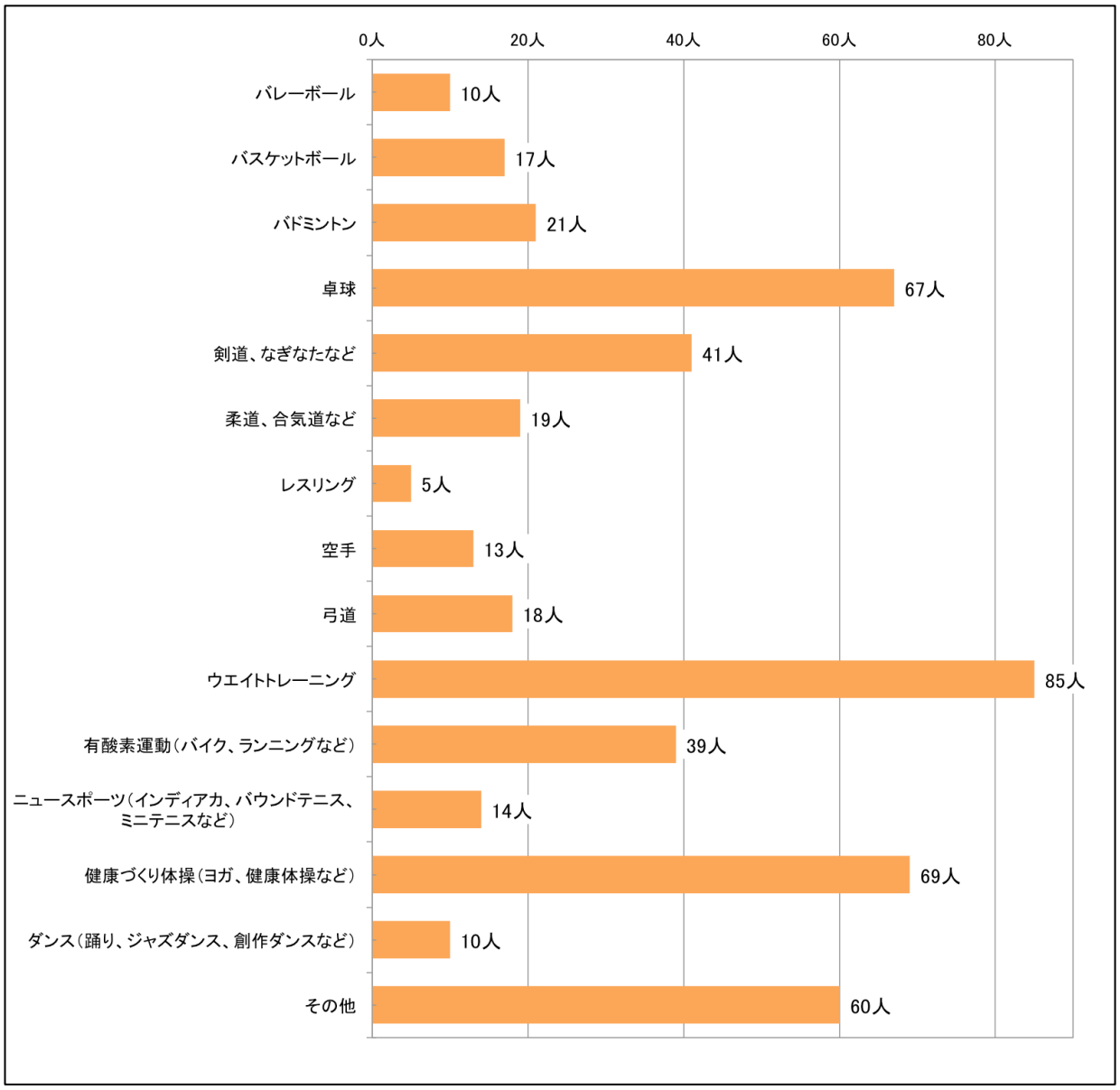


● 佐倉市青少年体育館　n=362



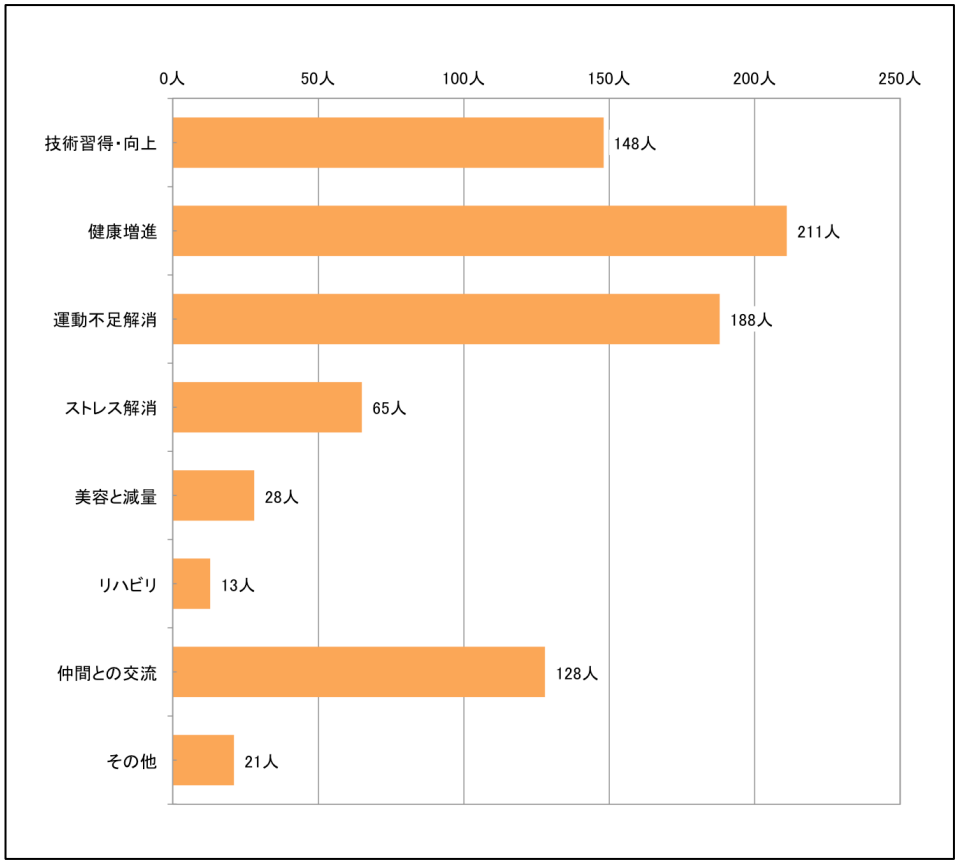
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

■市民体育館で行っている主なスポーツ・運動（複数回答）　n=488

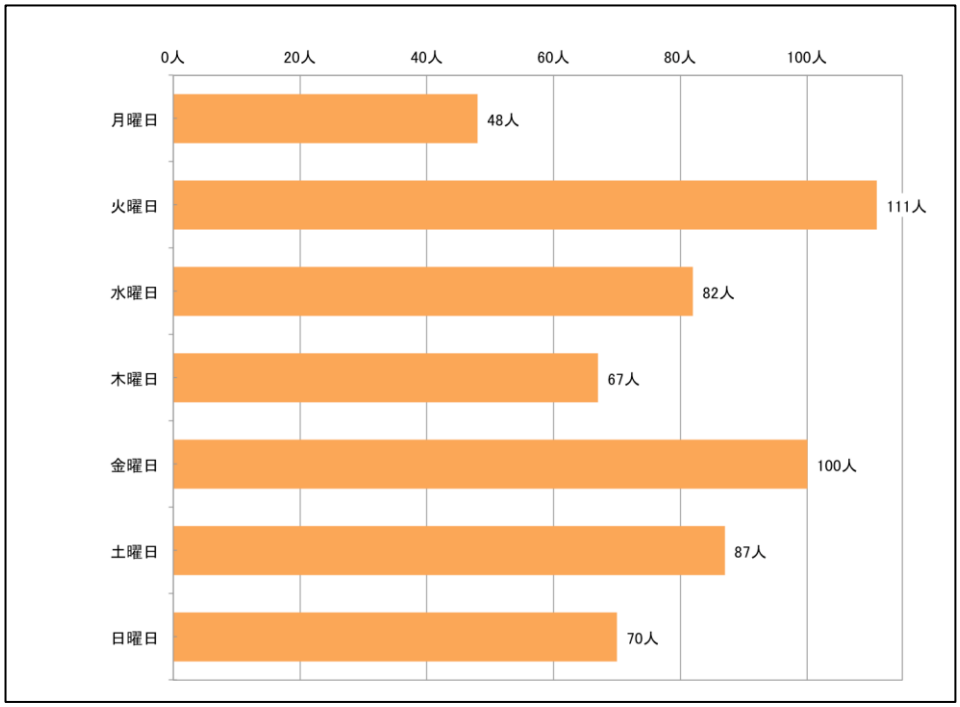


（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

■利用目的(複数回答)　n=802

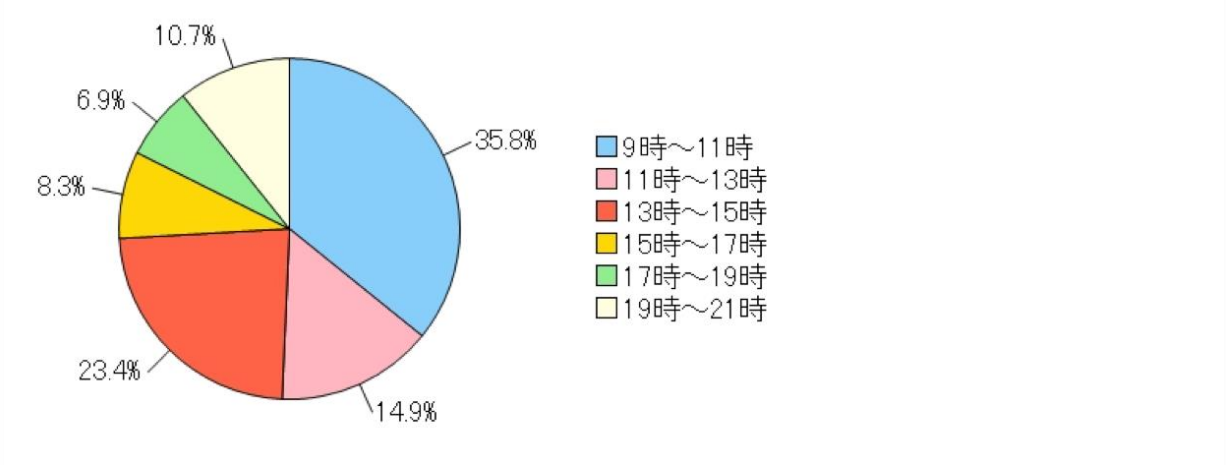


■利用しやすい曜日(2 つまで)　n=581

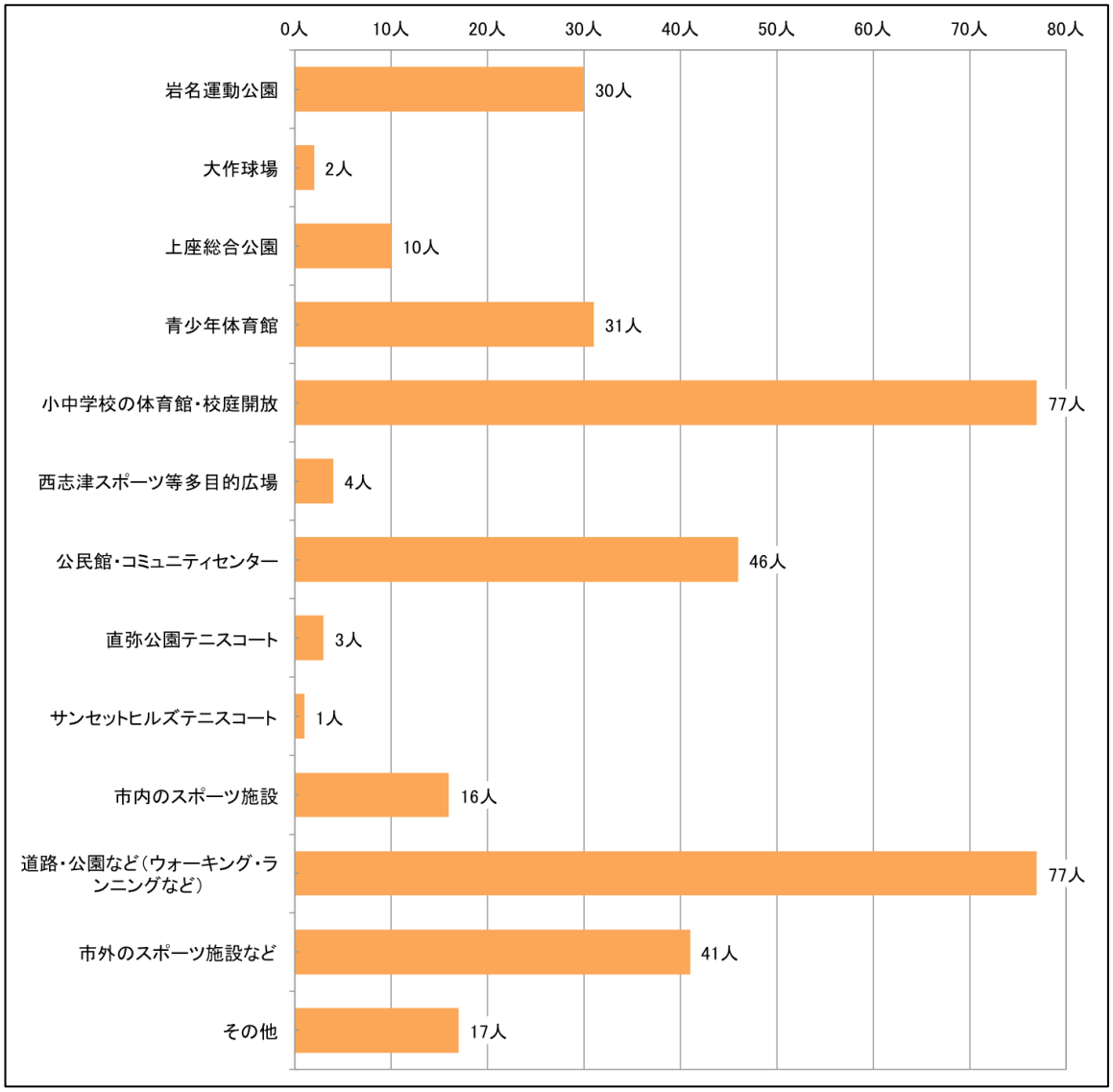


(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

■利用したい時間帯　n=363

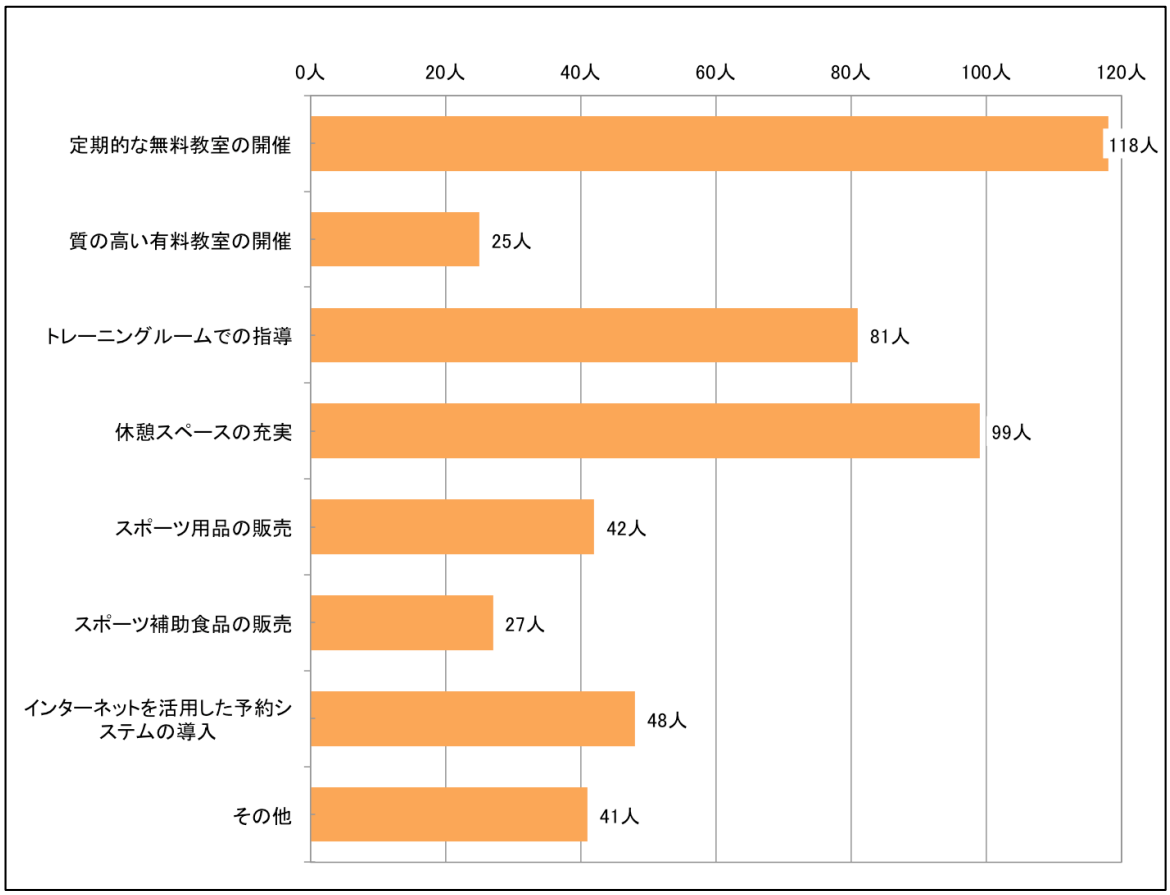


■市民体育館以外で利用している施設・場所（複数回答）　n=355



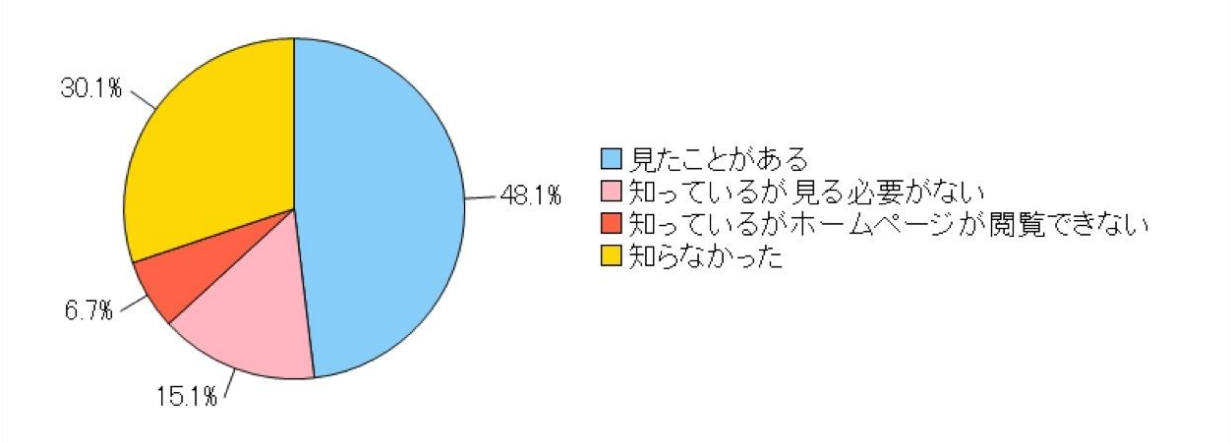
（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

■市民体育館に期待するサービス　n=481



■市民体育館のホームページ

● ホームページの閲覧　n=345



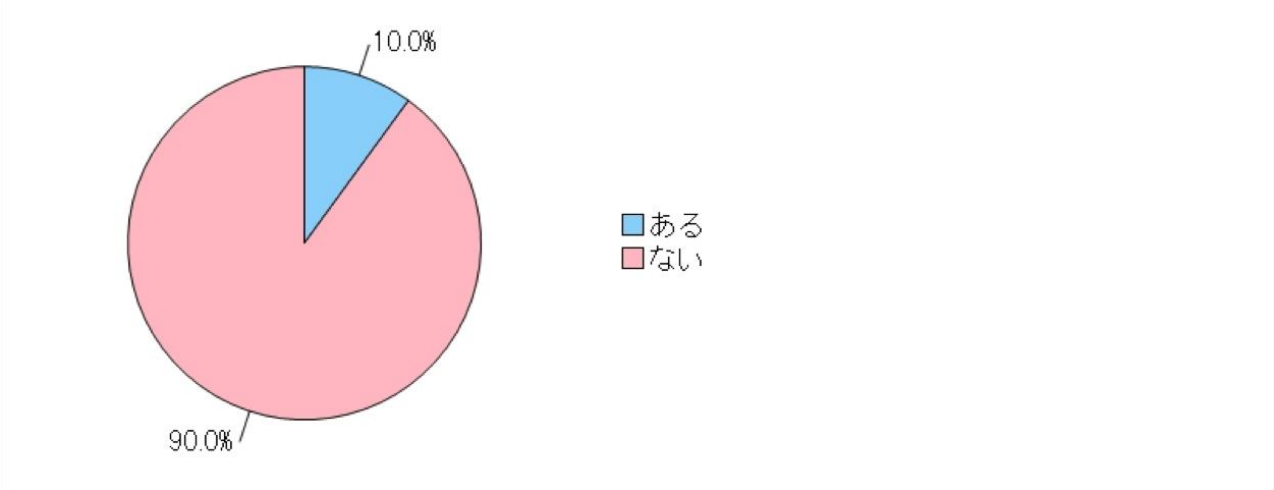
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

● ホームページの満足度（「見たことがある」と回答した方のみ）

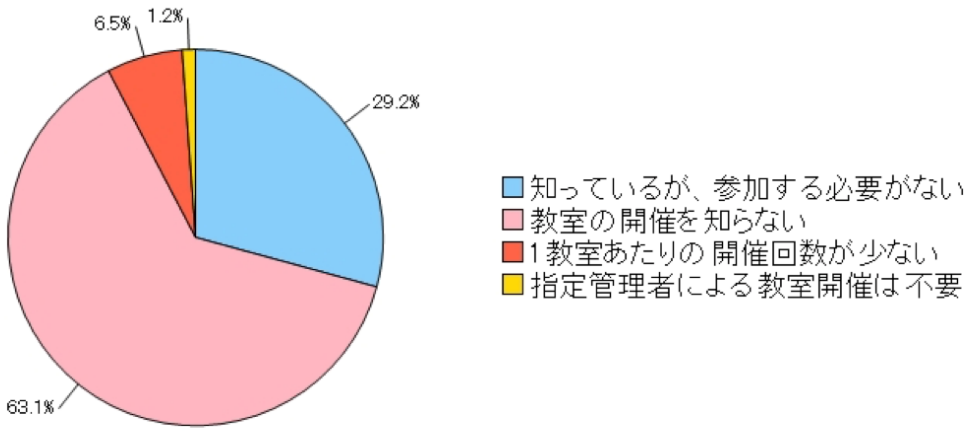
	よい	ややよい	やや悪い	悪い
見やすさ n=169	33.1%	53.3%	9.5%	4.1%
予約状況 n=159	32.1%	52.8%	11.9%	3.1%
利用案内 n=164	26.8%	56.1%	15.2%	1.8%
施設案内 n=161	26.7%	58.4%	13.7%	1.2%
落し物・忘れ物 n=151	25.2%	59.6%	12.6%	2.6%
利用団体紹介 n=152	24.3%	51.3%	20.4%	3.9%
トピックス n=150	22.7%	59.3%	16.0%	2.0%
ニュースレター n=148	23.6%	58.1%	16.9%	1.4%

■自主事業について

● 教室参加の有無　n=359

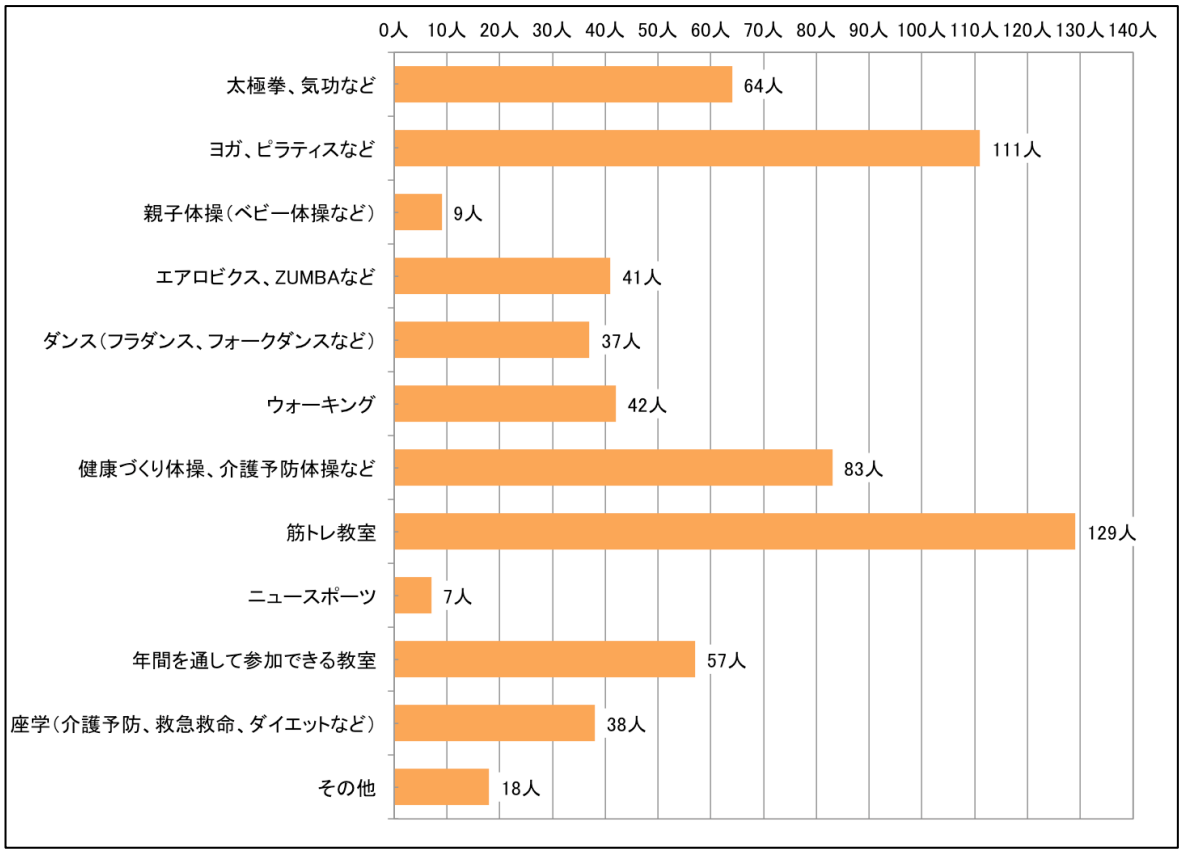


● 教室不参加の理由　n=260



(C) Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

● 参加したい教室（複数回答）　n=636



（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

■管理運営の満足度

● 維持管理

	満足	やや満足	やや不満	不満
屋外・屋内の美観や清潔度 n=354	19.5%	50.0%	25.1%	5.4%
運動用具や備品 n=340	16.2%	48.2%	28.5%	7.1%
消耗品の補充・管理 n=334	16.8%	51.5%	27.8%	3.9%
屋内・屋外の安全性 n=338	21.6%	55.0%	20.4%	3.0%

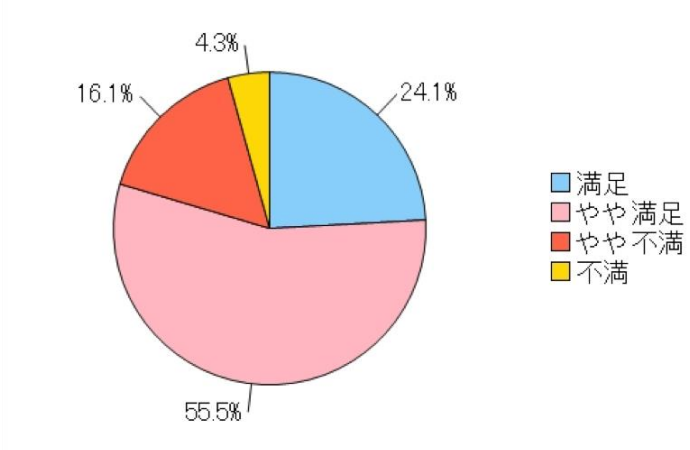
● 施設運営

	満足	やや満足	やや不満	不満
掲示物・案内などのわかりやすさ n=333	23.7%	58.0%	16.5%	1.8%
各種広報活動による周知（市広報、ホームページ、館内ポスター掲示、ニュースレターなど） n=324	21.0%	56.8%	20.4%	1.9%
パンフレット、チラシの見やすさ n=329	20.4%	60.2%	17.6%	1.8%
意見・要望・苦情などの受付手段及び機会 n=312	22.4%	53.5%	21.5%	2.6%
意見・要望・苦情などへの対応 n=309	24.9%	52.1%	19.1%	3.9%

● 実施体制

	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=343	48.1%	45.5%	5.8%	0.6%
身だしなみ（名札及び清潔度） n=338	48.5%	47.3%	3.6%	0.6%
接遇の態度（笑顔、姿勢、職員の態度） n=340	47.9%	45.3%	6.2%	0.6%
説明の仕方（親切、丁寧、分かりやすい） n=338	46.2%	47.3%	5.9%	0.6%
窓口の印象（掲示または掲示物、整理整頓）n=340	45.9%	47.9%	5.9%	0.3%

■総合的な満足度　n=348

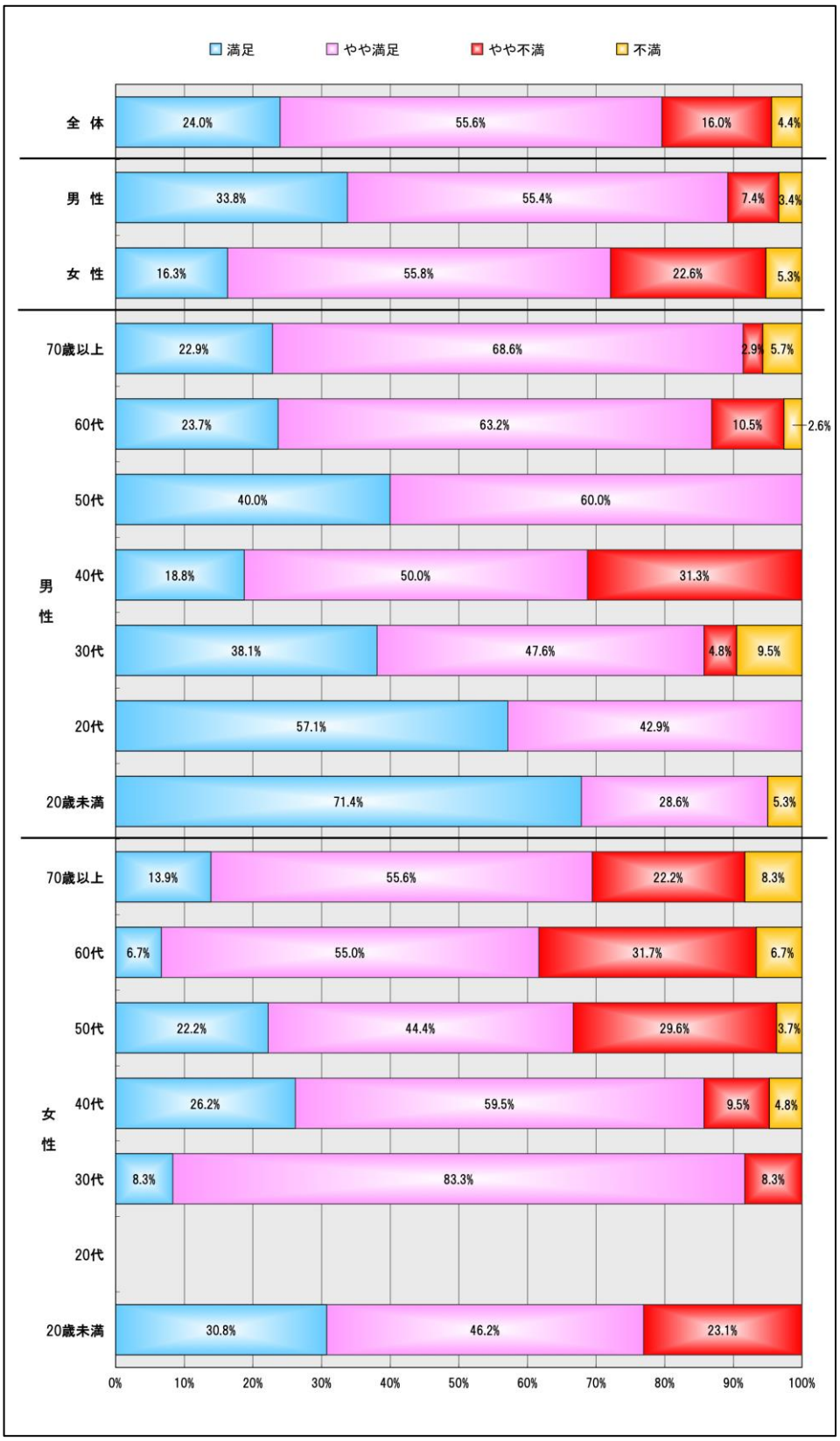


(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

Ⅲ 調査結果の分析

1. 総合評価

※ 性別×年代×総合的な満足度のトリプルクロス集計 （n=338）



(C) Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

全体の傾向

「満足」、「やや満足」の合計が 79.6%、「やや不満」、「不満」の合計が 20.4%となっています。昨年度と比較して、「満足」、「やや満足」が 83.8%から 79.6%へと低下しています。男性が 0.2%しか低下していないのに対し、女性では 80.1%から 72.1%へと大きく低下しています。自由回答や利用者へのヒアリングなどをおこない、具体的な対策が必要と考えられます。

性別間の分析

男性では、「満足」、「やや満足」の合計が 89.2%、「やや不満」、「不満」が 10.8%となっています。

女性では、「満足」、「やや満足」の合計が 72.1%、「やや不満」、「不満」の合計が 27.9%となっています。

性別×年代の分析

男性の 20 代、50 代では、「満足」、「やや満足」の合計が 100.0%となっています。「満足」、「やや満足」の合計が 20 歳未満、30 代、60 代、70 歳以上では 8 割、40 代では 6 割を超えています。「やや不満」、「不満」の回答では、40 代で合計が 31.3%と最も高い比率を占めています。

女性の「満足」、「やや満足」の合計が 50 代、60 代、70 歳以上では 6 割、20 歳未満では 7 割、40 代では 8 割、30 代では 9 割を超えています。「やや不満」、「不満」の回答では、60 代で合計が 38.4%と最も高い比率を占めています。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

※総合評価の選んだ理由

いただきましたご意見、ご要望は、記述されましたとおり掲載することを原則といたしておりますが、誤字・脱字・不適切な表現などがありました場合には、修正又は削除しています。

【満足】

- トレーニング場のみの使用なので、特に問題はないと思っている（男性　70 歳以上）
- 指定管理者となり現状特筆すべき不満無し（男性　50 代）
- 皆さん感じ良いです（女性　60 代）
- 気持ち良く活動出来る（男性　60 代）
- 非常に使用しやすい点（男性　50 代）
- 体育館の広さ・冷暖房の完備など（女性　40 代）
- 値段が安い（男性　30 代）
- 全てに満足しているから（男性　20 歳未満）
- すべてにおいて満足できる点が多いため（女性　20 歳未満）
- ランニングコースを時々利用します。ステージ裏がカビ臭く電気も暗い。ゴキブリも多数見かける。（女性　50 代）
- 利用させていただいて日が浅いのでよくわかりません。（女性　70 歳以上）
- いつもお疲れ様です。（男性　30 代）
- 天井が高いので手具が引っかからない（女性　20 歳未満）
- とても利用しやすくスタッフの方が親切です。（女性　40 代）

【やや満足】

- 設備等の老朽化は仕方なく、職員の方々は親切で丁寧に対応してくれているので。（女性　50 代）
- いつも気持ちよく使わせて頂いております（女性　50 代）
- お花を植えたり、とても綺麗ですが、駐車場の草が気になる。体育館下から車で上がってくる車が見えにくい。（女性　50 代）
- 用具を据え付けの場所から移動して使っている利用者がおり、利用する用具と場所が不適切で二重に他の利用者の妨げになっている（男性　30 代）
- トレーニングルームの冷房以外は概ね満足です。（男性　20 代）
- 今はまだそれほど活用していなくてまだわからない（女性　40 代）
- いつもきれいに管理されている。（女性　40 代）
- 受付はよし（男性　60 代）
- 利用しやすい（女性　60 代）
- 清潔度が増すと良い。（女性　30 代）
- 体育館の美観は年数も経過しておりますのでそれなりになってきてしまっていると思いますが、外観・館内等も清掃頂いていて努力して下さっていると思っています。猫の問題もあるようですが生き物を粗末にするようなことはしてほしくないです。（女性　60 代）

（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

- 忘れ物をした際に電話で対応いただき探してくれた。（男性　60 代）
- いつもありがとうございます。ただ、何時間も同じグループが使うのはおかしい！同じお金を払えば良いのですか？（女性　60 代）
- バドミントン用のネットのひもですが、使うにつれて細くなりネットがゆるんでしまう。定期的に取り替えてほしい。ボッチもできて使いにくいものもあり。（女性　60 代）
- 管理会社の方が親切（競争・生き残り等があるので？）意識が違うと思うので。（女性　60 代）
- 親切・ていねいです。（女性　40 代）
- 弓道場の法面にある土の下のカビが撤去できない位広がっているのではないかと思われること。できれば建て替えて弓道場を正規の寸法にしてほしい。地震に耐えうる建物にしてほしい。（女性　50 代）
- 利用者からの声でどのようなものかあるか、正面ロビーでわからない。（男性　60 代）
- トイレがどこの施設よりもきたない（無回答　無回答）
- 照明について。高齢になると照明が気になる様になる。千葉市の数ヶ所の体育館を利用することが多いが市民体育館は全体として暗い。省エネを考えると止むを得ない部分とは思うが全体を見わたし照度UPについて間引き等考慮してほしい。（男性　70 歳以上）

【やや不満】

- 設備が古い（女性　50 代）
- 施設内から受付に電話で連絡しようとしたが、電話が繋がらない。受付に行き訳を尋ねると、予約を受け付ける時間帯であるためとのこと。 事故などで急ぎの場合に不都合であるのに改善しようとの姿勢が見られない。（館内からと外部からの通話を別にするなど） モニター画面があるとのことだが、いつもモニター画面を見ているとは思われない。（男性　60 代）
- トレーニングルームの器具は良いがせまい（無回答　40 代）
- トイレの清掃員のおじいさんがロッカールームで休憩している。ロッカールームが使いにくい、休憩室を用意できないのだろうか？ロッカールームの前に「清掃中」と看板を出して休憩している事もある。（男性　40 代）
- 雨の日等駐車場の水たまりがひどいと思います（女性　50 代）
- 色々な面で知らない人への説明不充分（女性　70 歳以上）
- 環境整備希望（女性　50 代）
- 利用可能時間が短い。日曜、祝日も21時まで利用可能にして欲しい。（男性　30 代）
- 毎回アンケート調査に返答しているがあまり改善されていない様に感じる。意見を反映してほしい（女性　60 代）
- 予約の時間又は枠の申し込み確保をもっと合理的にして欲しい（女性　50 代）
- 職員の方は忙しいと思いますが、廊下、階段の隅々を確認してほしいです。必要があれば無人ロボット掃除機を導入するなど市の設備の維持は大切に行ってほしいです。（男性　40 代）
- トレーニング室をもっと新しくしてください！！（女性　30 代）

（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

- 予約のインターネット可と予約した後にキャンセルができない（女性　40 代）
- 卓球台・ネットなどかなり使い込んでいる。交換が必要の物あり。（女性　70 歳以上）
- 駐車場がデコボコ・水たまり、進行方向指示や車の向きの明示がないと危ないと思うことが多々あります。（女性　60 代）
- トイレの改善をお願いしたいと思います。（女性　60 代）
- 利用料が高すぎる（女性　60 代）
- トレーニング室に「トレーナー」がいないこと。「事故の時」どう考えているか。（女性　70 歳以上）
- 大会等があると駐車場が少ないと思います。（利用する方が一人車一台なのでしょうが・・・）トイレの備品等をもう少し衛生的にしてください。（女性　40 代）
- 施設が古いためトイレの水もれが非常に気になります。（女性　60 代）
- PRがもっとほしい（女性　60 代）
- 不満ではなく、不安ですので、防災マニュアルなどがあれば教えてほしい。（女性　60 代）
- 子供（幼児）のクラブ参加で利用しております。 子供がトイレを利用する際、和式ではまだ出来ないので洋式トイレを増やしていただけると有難いです。 また、洋式トイレでもズボンやパンツを全部脱ぐので個室内にサンダルを脱いで衣類を脱ぎ着出来る台があるととても便利です。 子供が利用すること前提での意見で申し訳ありません。（女性　40 代）
- 備品（ネット等）壊れたままの物が多々有る（女性　60 代）
- トイレが汚い。更衣室が暑い寒い不潔。特に1F？地下？（女性　40 代）
- トレーニングルームが狭い。ウォーキングの機具が少ない。（男性　60 代）
- 弓道場は夏、風の通りがなくハンパなく暑い（扇風機の風だけ）（女性　60 代）
- 窓口受付（予約）を10時から受付けてほしいです。（女性　50 代）
- 玄関ホールが暗い、イスのへりにカビ、掃除が不十分、ご意見ボックスをパソコン横に。（女性　60 代）
- 電話予約が大変です。（女性　60 代）
- もう少し定期的にアリーナの床の状態を管理してほしい。（女性　50 代）
- 広報等・参加のしやすさ（男性　40 代）
- 冷房・暖房の料金単位が1時間単位なので30分単位で対応してほしい（女性　50 代）
- 予約の方法（男性　70 歳以上）
- 先日、高校バレー部の使用の時に入口のカーテンを反対側での卓球をしている人がまぶしいので閉めてほしいと言ったら、「あんたらはレクレーションでやっているので我々は国体に出るのでだめだ」と言っていました。我々は佐倉の住人で彼らは市外です。（男性　60 代）
- 月3回利用しているだけで良くわかりませんが、古いイメージがあります。（女性　60 代）
- 予約の電話がつながりにくい。長時間かけ続けなければならない。何か良い方法を考えて頂きたい。（女性　60 代）
- 中高年が利用しやすいような環境作り（手すりやバリアフリーなど）に力を入れてほしい。トイレの洋式を増やす等も必要と思われる。（女性　50 代）
- 予約の方法が旧態然のシステム。（電話のみ対応）（男性　40 代）

（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

【不満】

- 汚い、古い（女性　40 代）
- Wi-Fi がつながる張り紙があるのにつながるのが上だけ。インターネット環境の改善を強く望みます。（男性　30 代）
- 冷房費が高すぎる（女性　70 歳以上）
- トレーニング室を主に利用させていただいていますが、機器が少なく特に最近は待ち時間が長いように感じます。スペース拡大などして頂けるととてもありがたいです。（男性　30 代）
- 駐車場のデコボコ、雨の日はたいへん水たまりが出来て・・・。アリーナ用具置場、卓球台・つい立ての置き方が悪く、掃除用具を取りに行く時、カニ歩き状態。（女性　70 歳以上）
- 以前は真夏に空調が入り、体感温度は下がりましたがエアコンになってから蒸し風呂の様な状態でいつ倒れても仕方ない程です。（女性　70 歳以上）
- 団体・クラブ用のロッカー（用具入れがほしい）（男性　70 歳以上）
- とにかく不潔、あちこちにクモの巣、ほこり、ソファがきたない。（女性　60 代）
- 1つのチームで2コマ取り（連続で）はやめてください。やっとの思いで1コマ取っているのです。勝手にとり決め変更しないで！！（女性　60 代）
- 全くもって不満。①真冬・真夏時の冷暖房はドコでもやっているが軽費をかけず遣る余地は十分に有る（更衣室・トレーニング室）②ジムに揃んでいる機械は余りにも古すぎる。他では2～3年毎にリース交換し更新している。（そのお下がりでも結構だから・・・）③会員券を電磁化し人手を省く事などは簡単に出来る筈（やる気の問題）市外民間施設の運営状況を一例として参観をお奨めします。（男性　70 歳以上）
- 毎回ラジカセをお借りしていますが、申請書にも記入しているのもかかわらず、毎回口頭で言わないと持ってきてくれない。不慣れな人に頼んだ時、困ります。（女性　60 代）
- 駐車場を整備していただきたい。進路・入口・出口表示（入口と出口一ヶ所でスムーズではない。）雨が降るとビチャビチャ、特に入口。できれば舗装してラインを書いていただき、入口・出口の矢印誘導。駐車場整備されたらとっても気持ち良く皆使わさせていただけると思う。特に、県外から来られることもあるし“おもてなし”の意味でも。前にもここに書いたが全く無視され載せてもらえなかった。きっと今回もだろうなと思う。記念碑より駐車場整備が先。多くの人が利用するのだから。（女性　60 代）
- トレーニングジムが汚い、女性が利用しやすい様にもっときれいにすべきです。（女性　40 代）
- 毎年アンケートを取る割に変化していない。（女性　50 代）
- 施設（トイレなど使用したくない程不満）（男性　60 代）

（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

【無回答】

■ アンケートを何度か書いていますが要望に対して説明もなく反映されていない（女性 70 歳以上）

■ そろそろトイレの改修が必要ではないかと思います。冬は寒いです。（女性 40 代）

（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

佐倉市民体育館

全体を通して

佐倉市民体育館の評価については、総合的な満足度において、「満足」、「やや満足」の合計が 79.6%【昨年度：83.8%】とやや高い比率を占め多くの利用者が満足していることがわかります。管理運営の満足度平均値では、今年度の維持管理が 7.08（B ランク）、【昨年度：7.33（B ランク）】、今年度の施設運営が 7.47（B ランク）、【昨年度：7.68（B ランク）】、今年度の実施体制が 8.52（A ランク）、【昨年度：8.72（A ランク）】となり、全ての項目で昨年度より低い数値となりました。

「Ⅱ章単純集計結果」より、利用者の属性としては、「男性」が 42.7%、【昨年度：40.7%】「女性」が 57.3%【59.3%】と女性の方が高い比率を占めました。年代では、「60 代」が 28.1%、【昨年度：27.8%】「70 歳以上」が 22.6%【昨年度：20.4%】と約 5 割の利用者が中高年であるこがわかります。職業では、「専業主婦・主夫」が 31.2%、【昨年度：32.7%】居住地では、「佐倉地区」が 50.3%【45.3%】と高い比率を占めました。

「Ⅲ章調査結果の分析」より、指定管理者の認知度では、「知っている」が佐倉市民体育館で 61.0%、【昨年度：66.6%】佐倉市青少年体育館で 35.3%【昨年度 39.6%】となり、昨年度同様、佐倉市民体育館の認知度が高いことがわかります。市民体育館で行っている主なスポーツ・運動では「ウエイトトレーニング(17.4%)」、利用目的では「健康増進(26.3%)」が昨年度と同様で最も多くなりました。利用しやすい曜日では、「火曜日(19.1%)」が最も多く、昨年の傾向とは異なりました。利用したい時間帯では、「9 時～11 時」が 36.5%、「13 時～15 時」が 23.0%、「11 時～13 時」が 14.7%となり、昨年度とは異なる傾向にあります。市民体育館以外で利用する施設では、「道路・公園など（ウォーキング・ランニングなど)」、期待するサービスでは、「定期的な無料教室の開催」が多くなりました。ホームページの閲覧では、「見たことがある」が 48.6%となり、昨年度と同じ比率でした。自主事業について、教室の参加の有無において、「ある」が 9.9%となり、昨年度より参加者の比率が低い結果となりました。教室不参加の理由において、「教室の開催を知らない」が 63.8%となり、昨年度より高い比率となりました。詳細についてはⅢ章の各分析をご覧ください。

総合評価を選んだ理由では、予約の方法、空調について多くの不満あがっています。是正すべき点を見出し、今後の質の高い管理運営に期待します。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

Ⅳ 自由回答

いただきましたご意見、ご要望は、記述されましたとおり掲載することを原則といたしておりますが、誤字・脱字・不適切な表現などがありました場合には、修正又は削除しています。

(1) 利用者からの感謝の声

■ 枯れ葉のシーズン、毎日外のほうきがけご苦労様です。(女性 60 代)

■ 受付の人たちの対応はとても良く、体育館が現状のままということなら最善を尽くされていると思います。フロント前の音楽も良い。(女性 50 代)

(2) 維持管理

■ 入口付近がやや暗く入りづらい雰囲気があったが、節電中とわかりかえって好感が持てた(女性 50 代)

■ 駐車場が足りない。体育館で大会が行われていると時間帯によっては車が止められない時がある。(男性 30 代)

■ 男子トイレ小便器について個別に水が流れる方が良いと思います。(男性 60 代)

■ 卓球室の冷暖房をお願いしたい(女性 60 代)

■ 体組成計でいつでも計れるといい(女性 60 代)

■ 出来れば洋式トイレを温ヒーター付にして頂くと助かります(女性 50 代)

■ 最近使い始めたのでよくわかりませんが、指定管理の運営が以前より良い感じです。ネット検索、チラシ掲示など頑張っている感じがうかがえます。(女性 50 代)

■ 筋トレ室の窓側にブラインドカーテンが欲しい。日中はまぶしい(男性 30 代)

■ 指定管理者となり去年ぐらいかトレーニングルームの備品が充実してすばらしいと思ったら備品が色々こわれてきている様です。スミスマシンにもインクラインベンチがあると便利だと思います。(男性 40 代)

■ 雨の日の駐車場の水たまりをなくしてほしい(女性 70 歳以上)

■ トレーニングルームの設備について ・ベンチプレスのプレートの量を増やしてほしい ・懸垂用のマシーンを導入してほしい(男性 20 代)

■ トイレを洋式に改良してほしい(女性 60 代)

■ トイレを洋式にして欲しい。1 つしかなく困っています。(女性 70 歳以上)

■ トイレが湿式の為、寒々としている。乾式にした方がキレイに使用され維持管理も楽になる。(男性 60 代)

■ ダンベル30kg追加願います(男性 20 代)

■ シャワー室での石鹸・シャンプーの使用を出来るようにしてもらいたい。(男性 60 代)

■ いつも、お世話になっております。佐倉市民体育館はトレーニング室のみの利用ですが、快適に利用させて頂いています。多くない人数のスタッフさんのようですが受付、清掃その他のスタッフさんも気持ちよく対応して頂いているように感じます。設備は決して最新のものばかりでは無いですが、充分だと思います。ただし経年劣化した部品は保安上も見た目でも早めに交換した方が良いと思

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

います。他のジムのようにテレビとかが無いのも好感が持てます。あと、スタッフさんの巡回の頻度が高いと安心感につながると思います。一瞬室内を観て頂くだけで良いのです。 今後ともよろしくお願い致します。(男性 60 代)

- 1F ベンチの増設大変ありがたいです。食事やちょっとした打ち合わせに有効活用したいです。 お手洗いのせっけんが使いづらいです。現在の物の上に置くと高すぎて使えず下に置くと他の人が手を洗っていたりする時にとびちるので横から手を出しにくい。(女性 40 代)
- 老朽化で地震に不安(男性 60 代)
- 駐車場が雨降ると水たまりになり歩くのが大変である。奥の駐車スペースの綱が切れたりしてわかりにくい。(女性 60 代)
- 夏の暑い日にクーラーが高くてつけてもらえません。何度以上になったらと考えて頂きたいです(女性 70 歳以上)
- 靴を履いたまま使用できるスリッパを男子用に4足ほど有ったら便利かなと思います。(男性 60 代)

- 夏は空調が有れば助かります。(女性 70 歳以上)
- 清掃のモップは汚い(女性 60 代)
- 女性トイレが和式ですが、改修される時は是非洋式にしていただく様よろしくお願いします。(女性 70 歳以上)
- ウエイトトレーニング用バーベルの空重量表示お願いします。特に1番は他の物と重量が異なるのでは？(全て15kgと思い、他と同じ重量を取付けたが上げられなく落下させてしまった。ストッパーがあったから大事に至らなかった)(男性 70 歳以上)
- アンケートを取られても要望しても変わる事があまりない。トイレを洋式にしてほしい。(女性 70 歳以上)
- 高齢者ばかりなので剣道場の入口の所を早くライトをつけてほしい(女性無回答)
- 洋式トイレに改装してほしい(女性 60 代)
- 建物が老朽化しているのでリニューアルして欲しい(女性 60 代)
- 設備機械の全面更新。今時他の施設でも使っていない時代ものの代物ばかり。「管理者は民間ジムの近代的運営を見習うべし(余りにも前時代的であり過ぎる)」トレーニング室は手狭な上、利用者多数の為、時間を区切るか(出来なければ入場制限もやむなし)もう少し広い方へ移すか少頻度の他室に増やすかしなければ 20 人前後が入室している場合等、事故が起きても不思議ではないのが現状(時間ロスも多い)〈待ち時間〉(男性 70 歳以上)
- トイレが汚く、石けんが薄いです。電気も暗いです。エレベーター等がなく足が不自由な人は大会の見学等が出来ないと思います。(女性 40 代)
- 砂利の駐車場がデコボコ・穴だらけで雨や雪の天候のときは車から降りる足の踏み場がなし(水はけが悪い)(女性 60 代)
- 冷暖房の完備、利用者の負担を可とする。(男性 70 歳以上)
- 暖房・冷房費を安くしてほしい(女性 70 歳以上)
- ランニングマシーンを増やしてほしい(女性 30 代)

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

- 今、どの家でも和トイレは使わないと思う。どんどん足が悪くなるから洋トイレにしてほしい！！女性は辛いです。一日も早く替えてほしい！！！！！！！！！！！！！！！！！！（女性 60 代）
- 砂利の駐車場、雨の日水たまりが多く砂利を入れて平らにしてほしいです。（女性 70 歳以上）
- アリーナの照明が暗い（男性 60 代）
- そうじ用具（モップなど）の数を増やしたり、いつもきれいな物を使えるようにしてください。（女性 50 代）
- トイレがとにかく汚い、クモの巣や虫が多い。ちゃんと掃除してください。（女性 40 代）
- 下足入れもう少し何とかしてください（無回答 70 歳以上）
- 階段の間をなくして！（男性 20 歳未満）
- 明るく清潔な施設にして欲しい。特にトイレの水のしたたり、便器等に気を配って欲しい。（女性 60 代）
- アリーナの掃除に使うモップが汚れていて、モップをかけても砂っぽい時があります。その様なモップで掃除をすると、かえって床のワックスを剥がして、床をいためてしまうそうです。他のモップの方が良いそうです（仕事をしている訳ではありませんが）滑る床ではケガをする場合もあるので他のモップに変わったらいいなぁと思いました。（女性 40 代）
- 青少年体育館の卓球台が古くなり交換が必要と思う。青少年体育館にシャワー設備がなく市民体育館と同様に設置を望む。（男性 70 歳以上）
- トイレがきたない、なんとかしてください。（無回答無回答）
- トレーニング室の充実を望みます。（女性 40 代）
- ダンベルを12キロ～20キロまでのセットがほしい。スクワット専用のラックがほしい。（男性 50 代）
- 駐車場を整備してほしい！！ガタガタしすぎ！！（無回答無回答）

（3） 施設運営

- 予約電話がネットで予約優先になると助かります（女性 40 代）
- 予約後に希望の場所があいたら移動させてもらいたいです（女性 40 代）
- 予約の仕方をインターネットにしてほしい（女性 40 代）
- 予約のやり方（女性 無回答）
- 平日 22 時まで開放してくれると助かります。（男性 30 代）
- 青少年体育館も2時間（一団体・個人）とすれば、もう少し多くの人が活動できる。9時～10時と16時～17時など1時間のムダが多い。団体活動時間をつめてくれるとありがたい（男性 60 代）
- 個人利用カードを紙ではなく、プラスチックの物に変更して頂き、カードですべて管理をし、利用時には、機械を通して利用出来るようにして頂きたいです。（男性 30 代）
- 個人利用2週間ぐらい前から予約できるようにしてほしいです。あとネットで予約できるようになったらすごく嬉しいです。（男性 20 歳未満）
- 教室事業は日程が合わず参加できない。（無回答 40 代）
- 以前ロッカーでお金をぬかれました。鍵をかけ忘れた私が悪いので何も言えませんが注意喚起を

（C）Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

お願いします。財布、免許証等残っていたので不幸中の幸いと自分が良くなかったと反省です。(男性　40 代)

- 安全管理が不十分(女性　40 代)
- メールでの教室案内等(男性　50 代)
- トレーニング室の利用客のマナーもチェックしてください！！(女性　30 代)
- グループ役員が部屋の予約に苦労している様子あり。毎月決まった日時に TEL する大変さを改善して欲しい。(女性　60 代)
- キャンセルができるようにしてもらいたい。ネット予約・キャンセルができるように・・・。(女性　40 代)
- キャンセルができたり、インターネット予約ができるようになってほしい。(女性　30 代)
- アリーナ希望だけど剣道場などで予約した場合、アリーナのキャンセルが出たらアリーナに変更させてほしい。(女性　30 代)
- アリーナを使用したいのに予約がとれず、剣道場・柔道場を取った場合、その後アリーナキャンセルが出たら予約移動できるようにしてほしい。(女性　40 代)
- ホームページ内の利用団体紹介やトピックスやニュースレター等の情報は更新をもっとマメに。(男性 60 代)
- １～２台（１台は黒の車輌）の車輌が駐車枠をはみ出し、１台で２台分の駐車枠を占領しています。時々みまわりをして注意の張り紙をしてほしい。火曜日１５時少し前。(女性 70 歳以上)
- 剣道場は素足で稽古の場、事故防止のため器具使用の競技の使用は中止されたい(無回答　60 代)
- 器具使用の団体の剣道場の利用を自粛させてもらいたい。器具落下による道場破損によるけが防止のため。(男性 60 代)
- エアコン利用料を安くするか無料にしてほしい(女性 60 代)
- 仕事をしている人が予約をとるのが難しいので、万人が予約をとりやすい方法を考えてほしい(女性 40 代)
- クラブの人数が高齢化しているのでアリーナ半面をかりていますが、1/4　面かりることが出来れば他のクラブもかりやすくなるのではないかと思います。考えてほしいと思います。(女性 60 代)
- アリーナの予約の仕方。特に時間。(女性 60 代)
- 冷暖房 30 分単位でしてほしい(女性 70 歳以上)
- 冷暖房の料金は 30 分単位を希望します。教室の時間が 1 時間半なので、お金がないので 1 時間でお願いしています。でも、30　分間、冬は寒い、夏は暑くて皆さんこまっています。よろしくお願いいたします。(女性 60 代)
- 使用予約は３か月前の 10 時に一斉に電話を掛けるという方法ですが、事前登録制にして調整を試みてほしいと思っています。又、市民体育館という名称ですので佐倉市民を優先してほしいと思います。今年市外の高校の利用で毎週練習している部が利用できませんでした。その高校は国体にでるとかで監督さんが大変横柄な言動でした。(女性 60 代)
- 冷暖房費が高い。市民が使うので今の半分位でもいいのでは。(女性 60 代)
- 体育館の利用料が高すぎる。冷暖房費も高すぎる。使用後の清掃がしておらず、時間にルーズ、

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

後から使用するのに迷惑です。(女性 60 代)

■ 玄関でのBGMの音量に留意して下さい。音が大きすぎて仲間との会話がしづらい。むしろBGMは不要です。以前は無かったです。(男性 60 代)

■ 掃除をていねいにお願いします。(男性 70 歳以上)

■ トイレをもっときれいにしたい。駐車場に水がたまりすぎ。(男性 60 代)

■ Web予約、抽選(女性 60 代)

■ 使用時間を30分単位にしてほしい(エアコン)駐車場の整備(雨の日は水たまりがひどい)(女性 60 代)

■ 本日の利用状況板をもっと見やすい所に置いてほしい(女性 50 代)

■ 利用開始時間の徹底。開始時間前の入場禁止。卓球台の奪い合いになる(木曜日13時～)危険である。(男性 70 歳以上)

■ アリーナの仕切りを軽量のものに変えるか、生地を不織布などの軽いものにして欲しい。卓球室やジムの予約を今時電話というのは・・・・・・・・・・・・・。ネット予約にして欲しい。(女性 50 代)

■ 内部、特に廊下の隅にゴミが。掃除が行き届いていない。(男性 70 歳以上)

(4) 実施体制

■ 働いている世代も使いやすく夜の時間にもいろいろなことをしたい(男性 30 代)

■ トレーニングルームは初心者講習会を必ずやってほしい。ベンチプレスやランニングはしかたないが 1 つの器具を長く使いすぎる人がいて迷惑(無回答 40 代)

■ 毎回利用しているラジオとかボールを入れるロッカーがあると大変うれしいですが。預かっていって急に用事が出来て欠席の時、大変困ってしまいます。(女性 70 歳以上)

■ 一団体のフルタイム利用は試合以外、自粛させてもらいたい。(男性 50 代)

■ 予約時間の変更、8時30分からなど仕事を持っている人にも取りやすく。夜7時以降の2時間は高校生以上の利用にしては？(女性 60 代)

■ 青少年体育館の案内板がわかりづらい(女性 70 歳以上)

■ トレーニングルームが利用しにくい。もう少し開放的な雰囲気が良いと思う。(女性 50 代)

(5) その他

■ 指定管理というのは広報で見たような・・・・ 教室事業への参加は自宅から遠い！車でなければ来られない。(女性 60 代)

■ 高齢の為、車の運転が出来ない為、通うのに困難な思いをしています。(女性 70 歳以上)

■ 体育館のホームページはこれから見てみます。(女性 60 代)

■ 利用者のマナーが悪い事がありました。シャワー室に不要な使用済になった貼り薬やリンスの空を無造作に捨てているのが、この夏に5回ありました。(女性 70 歳以上)

■ トイレをきれいに使用しない人がいるのでトイレ清掃をこまめにしてもらいたい。子どもも使用するので洋式便器や除菌液やシート等を備えてほしい。(女性 60 代)

■ アンケート結果が反映されているか疑問(女性 70 歳以上)

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved

佐倉市民体育館

- 利用時間帯の質問での回答は、なぜ1つだけの答えなのですか？教室事業は必要であるが日程が合わず参加できない。(女性 50 代)
- 市外団体になぜ使用させるのか管理者としてどう考えるか説明してほしい(水曜日でした)(男性 60 代)
- 掲示物について、これまで掲示物を見る習慣がなかったので窓口に伺いました折に掲示物の内容について一言お声かけをして頂けると助かります。(女性 60 代)
- 料金の改正でサービスはどのように変わりますか。(男性 60 代)
- 市民団体に優先がないなら、何のための市民施設なのか(男性 40 代)

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2017 All rights reserved