

**平成 26 年度
佐倉市青少年体育館
利用者満足度調査報告書**



**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 2p

1. 調査の目的 2p
2. 調査内容 2p
3. 調査の方法等 2p
4. 回収結果 2p
5. 集計・分析・表記等 2p
6. 調査票設計・集計・分析・報告書作成者 3p

II. 回答者の属性 3p

- (1) 性別 3p
- (2) 年代 3p
- (3) 職業 4p
- (4) 居住地 4p

III. 単純集計結果 5p

- [問 1] 指定管理者の周知度 5p
- [問 2] 青少年体育館予約の問い合わせ先の周知度 5p
- [問 3] 実施種目 6p
- [問 4] 利用目的 6p
- [問 5] 利用頻度 7p
- [問 6] ホームページの周知度及び内容評価 7p
- [問 7] 維持管理 8p、施設運営 9p、職員対応についての評価 10p
- [問 8] 全体的な満足度 11p
- [問 9] 自由な提案・意見等 12p

IV. 評価・提案・意見等記述の集約 15p

～ [問 8] 満足度評価、[問 9] 自由な提案・意見等の集約～

- (1) 運営 15p
- (2) 施設・設備 16p
- (3) 空調 16p
- (4) トイレ 16p
- (5) 照明 17p
- (6) 環境 17p
- (7) 卓球 17p
- (8) 職員 18p

VI. その他

- 質問票 19p

I. 調査概要

1. 調査の目的

佐倉市青少年体育館における利用状況や管理運営上の諸課題等を把握するとともに、利用者満足度を測定することにより、青少年体育館の総合的なサービスの向上に資することを目的とする。

2. 調査内容

- [問 1] 指定管理者の周知度
- [問 2] 青少年体育館予約の問い合わせ先の周知度
- [問 3] 実施種目
- [問 4] 利用目的
- [問 5] 利用頻度
- [問 6] ホームページの周知度及び内容評価
- [問 7] 維持管理、施設運営、職員対応についての評価
- [問 8] 全体的な満足度
- [問 9] 自由な提案・意見等

3. 調査の方法等

調査時期：平成 26 年 10 月 1 日（水）～11 月 30 日（日）

調査対象：佐倉市青少年体育館利用者

調査方法：利用団体への配布、事務室前に調査票配架（自書、無記名）

4. 回収結果

配布部数：194 票 回答数 76 票 回答率 39.2%

5. 集計・分析・表記等

(1) 各設問に対する回答者数を n として表記している。このため、関連設問でも未回答がある場合には、n の値が異なる。（例）性別回答数と年齢別回答数の n 値が相違する。

(2) 回答者の属性を含め、無回答を除き集計している。無回答票数を表示していない。

(3) 調査結果中の「構成比」は、回答者総数（n 値）に対する各項目の回答者数の割合であり、百分率（パーセント）で表示した。

(4) 数値は、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出し、小数点第 1 位で表示しているため、合計が 100%にならないことがある。

(5) 一人の回答者が 2 つ以上の回答をする複数回答の場合では、回答率の合計が 100%を超える場合や回答者総数（n 値）を上回ることもある。

(6) 表中において、回答選択肢の表記を、スペースの都合により簡略化している場合がある。

(7) 特定の期間の来場者を対象としていること、競技種目やサンプル票数が少ないことから回答結果に誤差が生じる可能性がある。

(8) 票数が少ないことから、少数による集計・分析は誤差を生じる可能性があるため、単純集計に止めクロス集計は行わない。

※平成 24 年度青少年体育館年間利用者数 9,824 人

内、10 月～11 月利用者数 1,832 人（年間利用者数の 18.6%）

※※平成 26 年度 10 月～11 月利用者数 1,896 人

6. 調査票設計・集計・分析・報告書作成者

佐倉市民体育館等指定管理者(株)オーエンス 佐倉市民体育館職員が調査票設計・集計・分析・報告書作成を行った。

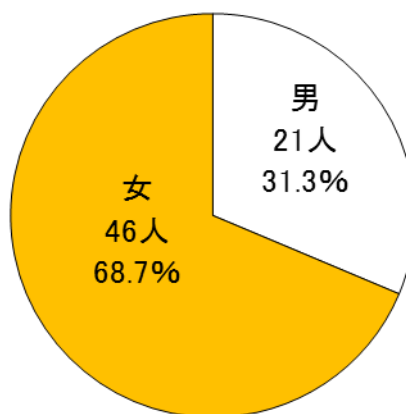
なお、平成 26 年 4 月、(株)オーエンスが佐倉市より受託し、指定管理者として管理運営に当たっていることから、過年度との比較分析等は、次回調査において実施するものとし、初回調査にあたる今回は、結果報告に止まる。

II. 回答者の属性 単位：人・%

(1) 性別 n=67

1. 男 21 31.3%

2. 女 46 68.7%



利用者の 68.7% を女性が占める。同期間に行った佐倉市民体育館利用者アンケート調査でも、男性 39.2%、女性 60.8% となっており、利用者の性比はほぼ同様の傾向を示している。いずれの施設も、女性の活動に支えられている側面が強い。

(2) 年代 n=69

1. 20 歳未満 0

2. 20 代 0

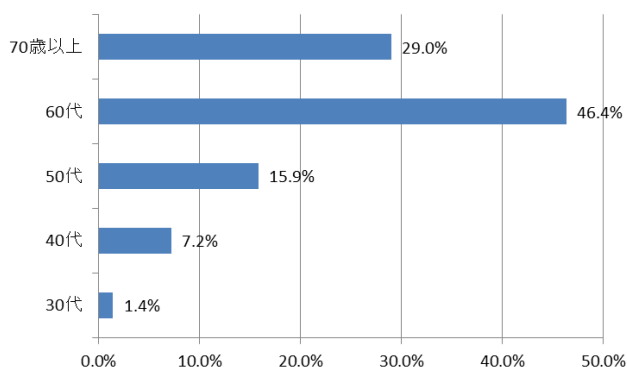
3. 30 代 1 1.4%

4. 40 代 5 7.2%

5. 50 代 11 15.9%

6. 60 代 32 46.4%

7. 70 歳以上 20 29.0%



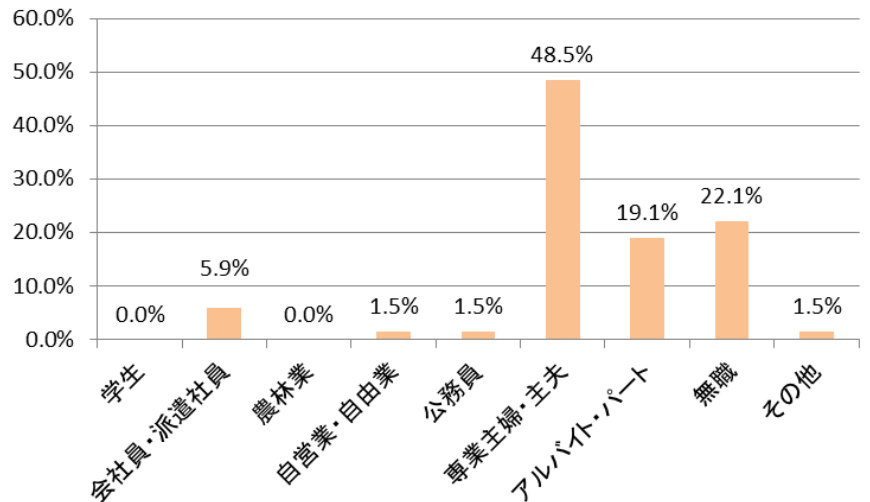
年代別順位では①60代 46.4%、②70歳以上 29.0%、③50代 15.9% となっており、60代以上 75.4%、50代以上で見ると 91.3% となっている。30、40代の利用割合は 8.2% と極めて少ない。

市民体育館では①60代 32.6%、②70歳以上 18.6%、③40代 16.1%、④30代 15.0%、⑤50代 11.5% となっている。60代以上では 51.2%、50代以上では 62.7% であることから、青少年体育館利用者の「高齢者利用傾向」が、より高いことが窺える。

また、市民体育館利用者では30代15.0%、20代5.5%あり、競技種目の多様化、トレーニング室等個人利用施設利用等により、青少年体育館とは年代構成に著しい相違をもたらしていると考えられる。

(3) 職業 n=68

1.学生	0	
2.会社員・派遣社員	4	5.9%
3.農林業	0	
4.自営業・自由業	1	1.5%
5.公務員	1	1.5%
6.専業主婦・主夫	33	48.5%
7.アルバイト・パート	13	19.1%
8.無職	15	22.1%
9.その他	1	1.5%



特定の職に就いていない利

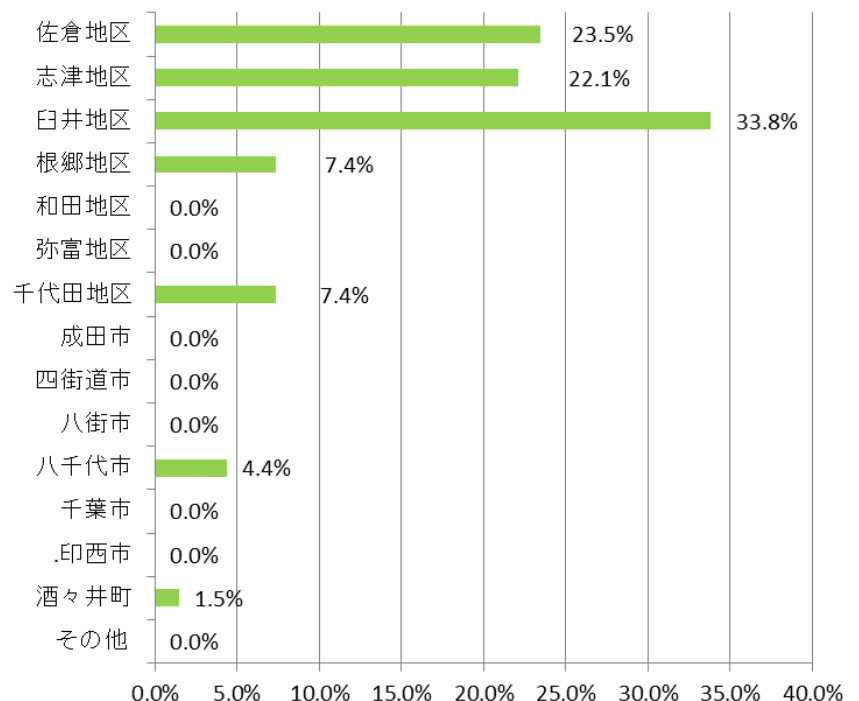
用者は①専業主婦・主夫48.5%、②無職22.1%となっており、全体の70.6%を占める。職に就いている利用者では①アルバイト・パート19.1%、②会社員・派遣社員5.9%、③自営業、自由業、公務員1.5%の順となっており、28.0%を占める。

市民体育館では①専業主婦・主夫37.4%、②無職23.6%となっており、全体の61.0%を占める。職に就いている利用者では①アルバイト・パート13.3%、②会社員・派遣社員15.7%、③自営業、自由業3.3%、④公務員2.7%の順となっており、35.0%を占める。

市民体育館との比較では、青少年体育館では、年代層も高いことから職に就いていない方の利用傾向が高く、就業者の利用が低いことが窺える。

(4) 居住地 n=68

1.佐倉地区	16	23.5%
2.志津地区	15	22.1%
3.臼井地区	23	33.8%
4.根郷地区	5	7.4%
5.和田地区	0	
6.弥富地区	0	
7.千代田地区	5	7.4%
8.成田市	0	
9.四街道市	0	
10.八街市	0	
11.八千代市	3	4.4%
12.千葉市	0	
13.印西市	0	
14.酒々井町	1	1.5%
15.その他	0	



青少年体育館が立地する臼井地区 33.8%が最も高く、隣接する千代田地区 7.4%を合わせると 41.2%を占める。次いで佐倉地区 23.5%、志津地区 22.1%がほぼ同率にあり、根郷地区 7.4%と続く。佐倉市南部地区からの利用はない。市外では、八千代市 4.4%、酒々井町 1.5%となっている。

市民体育館では立地する佐倉地区が 44.4%と最も高く、次いで臼井・千代田地区 19.9%、志津地区 13.6%、根郷地区 10.1%となっている。

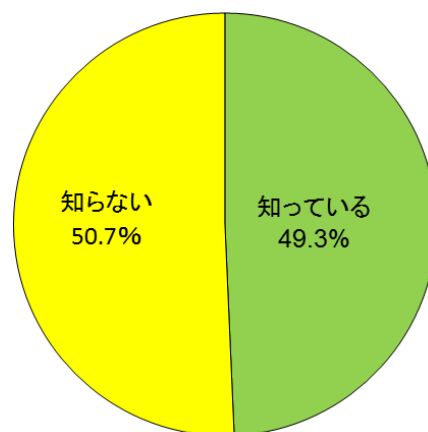
共に、体育館の立地する地区の居住者利用が最も高く、次いで隣接地域となっている。また、南部地区からの利用はほとんどないことも共通傾向としてある。

Ⅲ. 単純集計結果 単位：人、%

[問 1] 指定管理者の周知度

質問：2014年（平成26年）4月から、青少年体育館の指定管理者が、佐倉市民体育館指定管理者である(株)オーエンスにかわりました。ご存じですか。 n=73

- 1.知っている 36 49.3%
- 2.知らない 37 50.7%



平成26年4月、(株)オーエンスが新たに指定管理者となり約半年後の調査であるが、「知っている」が 49.3%であり、指定管理者が変更になったことの周知は図られつつあるのではないかと推察される。

市民体育館アンケート調査で、青少年体育館指定管理者の周知度を尋ねているが、(株)オーエンスであることの周知度は 34.5%となっている。

なお、指定管理3年目となる市民体育館アンケート調査での指定管理者周知度は 62.4%である。

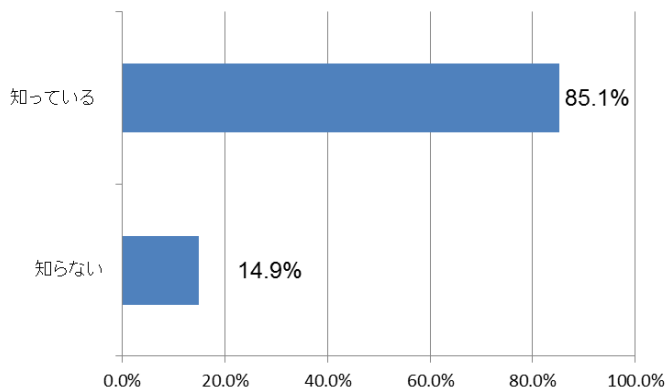
[問 2] 青少年体育館予約の問い合わせ先の周知度

質問：青少年体育館の利用予約や問い合わせへの対応は、佐倉市民体育館で行っています。ご存じですか。 n=74

- 1.知っている 63 85.1%
- 2.知らない 11 14.9%

青少年体育館の予約は市民体育館で行っているが、その周知度は 85.1%とかなり高い。

一方、知らない方が 14.9%あることから、情報発信を継続していく必要も高い。



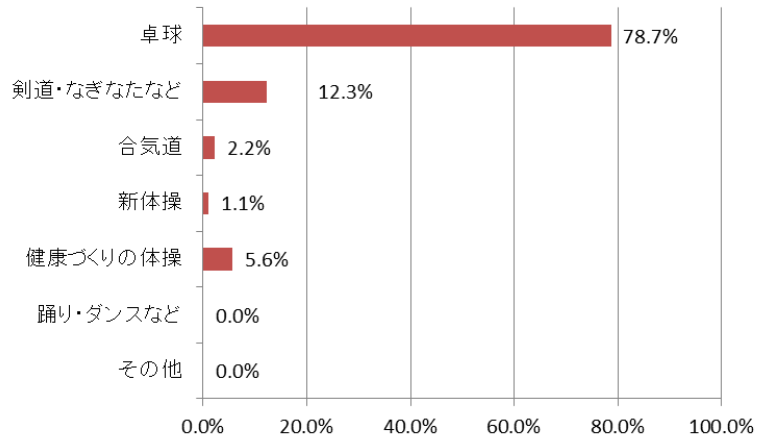
[問 3] 実施種目

質問：青少年体育館での主な利用種目はなんですか。(いくつでも) n=89

※ () 内の割合：回答者数が回答した割合として算出

n=76

- 卓球 70 78.7% (92.1%)
- 剣道・なぎなたなど 11 12.3% (14.5%)
- 合気道 2 2.2% (2.6%)
- 新体操 1 1.1% (1.3%)
- 健康づくりの体操 5 5.6% (6.6%)
- 踊り・ダンスなど 0
- その他 () 0



競技場の形状から、卓球、剣道だけで91%を占めている。ただし、市民体育館剣道場と同様の造りであり、天井が低く、ネットを利用するスポーツ等は不可であることから、利用できる競技が限られるという制約があり、卓球・剣道の占める割合が圧倒的に高くなる。

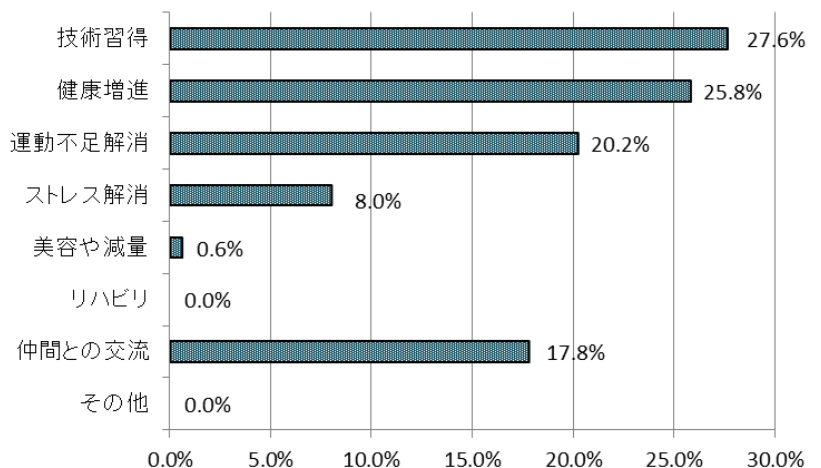
なお、多様な利用も可能であることの周知が必要である。

[問 4] 利用目的

質問：青少年体育館を利用している目的はなんですか。(いくつでも) n=163

※ () 内の割合：回答者数が回答した割合として算出 n=76

- 技術習得 45 27.6%(59.2%)
- 健康増進 42 25.8%(55.3%)
- 運動不足解消 33 0.2%(43.4%)
- ストレス解消 13 8.0%(17.1%)
- 美容や減量 1 0.6%(1.3%)
- リハビリ 0
- 仲間との交流 29 17.8%(38.2%)
- その他 0 ()



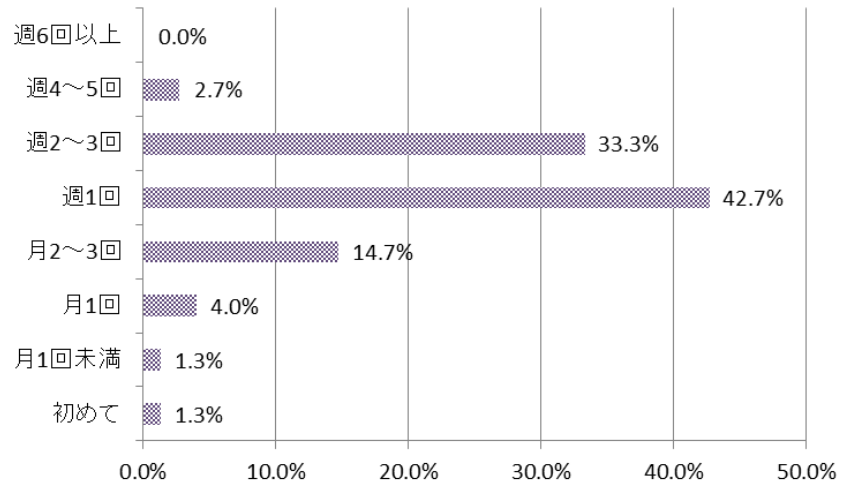
利用目的では①技術習得、②健康増進、③運動不足解消、が挙げられている。

市民体育館利用者でも、同様に①健康増進、②運動不足解消、③技術習得、④仲間との交流となっており、運動する目的はほぼ同様となっている。

[問 5] 利用頻度

質問：どのくらいの頻度でご利用いただいていますか。(一つだけ) n=75

- 1.週 6 回以上 0
- 2.週 4～5 回 2 2.7%
- 3.週 2～3 回 25 33.3%
- 4.週 1 回 32 42.7%
- 5.月 2～3 回 11 14.7%
- 6.月 1 回 3 4.0%
- 7.月 1 回未満 1 1.3%
- 8.初めて 1 1.3%



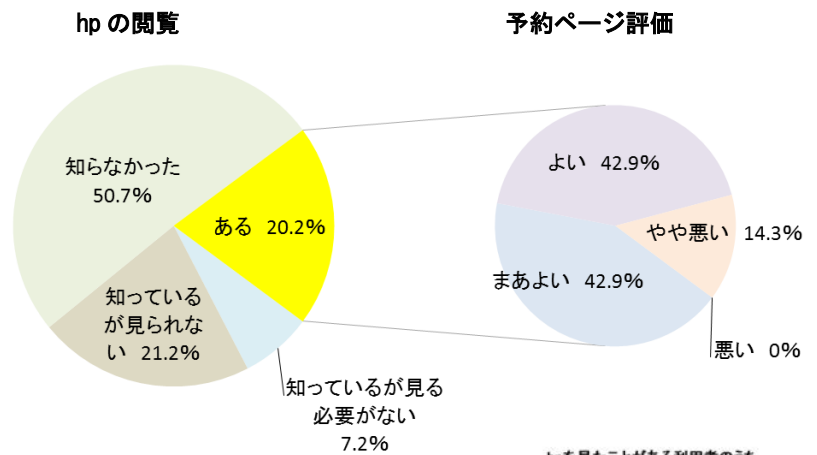
週 1 回～3 回程度来館している利用者が 76%を占めており、定期的に運動している方の割合が高いことを示している。

[問 6] ホームページの周知度及び内容評価

質問：青少年体育館のホームページが開設されています。

①ご覧になったことがありますか。(一つだけ) n=69

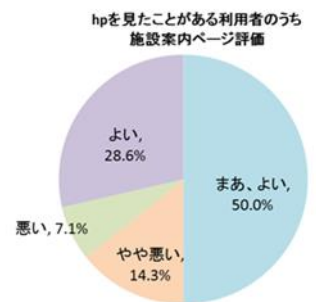
- 1.ある 14 20.2%
- 2.知っているが見る必要がない 5 7.2%
- 3.知っているが見られない 15 21.7%
- 4.知らなかった 35 50.7%



hp は 49.1%の利用者に知られており、情報発信手段として活用が期待されるものの、知らない利用者が 50.7%あり、一層の周知が必要となっている。

また、「知っているが見られない」利用者が 21.7%いる。館内掲示等による情報発信等の充実が今後とも必要である。

市民体育館利用者では、62.0%の利用者に知られており、知らない利用者が 38.0%となっている。「知っているが見られない」利用者が 9.0%となっており、市民体育館利用者にと比べると、青少年体育館利用者の hp 周知度は低い状況にある。青少年体育館利用者の年代がより高いことによるものと思われる。



②見たことがある方にお尋ねします。

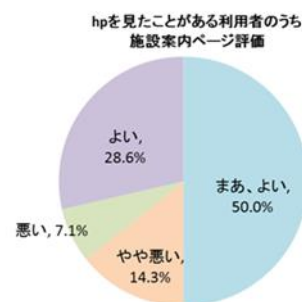
- 予約状況 n=14
- 1.よい 6 42.9%
 - 2.まあ、よい 6 42.9%
 - 3.やや悪い 2 14.3%
 - 4.悪い 0

「よい」「まあ、よい」合わせて85.8%となっており、見やすさや便利さが評価されているのではないかと考えられるが、「やや悪い」も14.3%あり、速報性や見やすさなど、さらに検討していく必要もあると思われる。

市民体育館利用者では、「よい」「まあ、よい」合わせて90.7%となっており、○×式表示ではない利用団体表記方式が、閲覧された利用者に評価されているのではないかと考える。

なお、市民体育館では「やや悪い」が8.5%と、青少年体育館14.3%に比べると低く、市民体育館では整備されているカレンダー版予約表がないことが影響しているのではないかとと思われる。

○施設案内 n=14 1.よい 4 28.6% 2.まあ、よい 7 50.0%
3.やや悪い 2 14.3% 4.悪い 1 7.1%



「よい」「まあ、よい」で78.6%となっており、評価されているものと考えられるが、「やや悪い」「悪い」でも21.4%となっていることから、よりわかり易い案内づくりを検討していくことも課題である。

市民体育館利用者では、「よい」「まあ、よい」で89.6%となっており、「やや悪い」「悪い」は10.4%となっている。青少年体育館もほぼ同様の内容掲載となっているが、市民体育館利用者に比べ評価が低いことから、内容検証していくことも必要と考える。

【問7】維持管理、施設運営、職員対応についての評価

質問：青少年体育館の施設運営についてお尋ねします。(一つだけ)

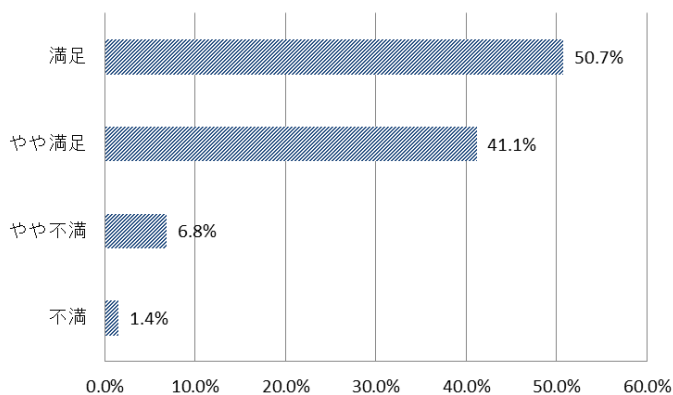
【維持管理】

①屋外、屋内の美観や清潔度、②運動用具や備品、③屋内・屋外の安全性について尋ねた。

結果、①美観や清潔度、③安全性の順で高い評価を得ているが、②用具・備品での評価が極めて低い。

①屋外・屋内の美観や清潔度 n=73

1.満足 37 50.7% 2.やや満足 30 41.1%
3.やや不満 5 6.8% 4.不満 1 1.4%



「満足」「やや満足」で91.8%という高い評価を得ている。何よりも木造建築物・旧佐倉高校武道館の持つ美観が評価されているのではないかと。

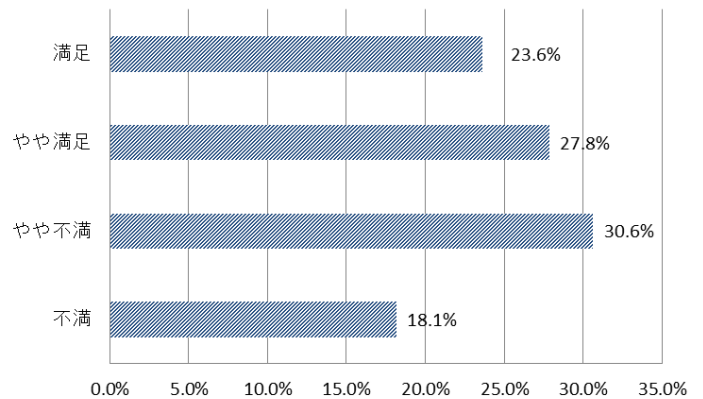
また、植栽刈込みなど施設管理員による日常管理に対しても評価されたものと思われる。

不満等の評価は8.2%と、他の2項目にくらべるとその割合は圧倒的に少ない。ただし、約1割が何がしかの不満を抱いていることを受け止める必要があるが、トイレへの評価などによるものではないかとと思われる。

②運動用具・備品 n=72

1.満足 17 23.6% 2.やや満足 20 27.8%
3.やや不満 22 30.6% 4.不満 13 18.1%

満足度も計 51.4%と低く、他の2項目と比べても極めて低い。また、不満度も計 48.7%と圧倒的に高い。主な用具・備品は卓球関係が殆どであるため、台やフェンスーの評価であると判断される。

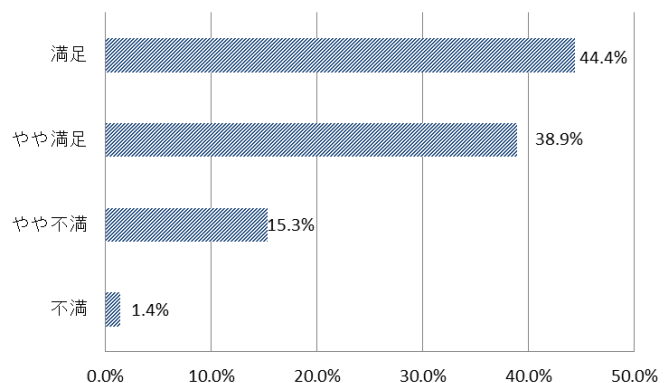


③屋内・屋外の安全性 n=72

1.満足 32 44.4% 2.やや満足 28 38.9%
3.やや不満 11 15.3% 4.不満 1 1.4%

満足度が計 83.3%と高いが、主に広場空間や整備された駐車場など環境的な要因への評価と平屋建て建築物への評価と思われる。

不満については計 16.7%あり、瓦葺建築物、建築物立面に対するガラス面の割合の高さなどが要因となっているのではないかとと思われる。



【施設運営】

①掲示物・案内、②苦情等の受付け手段、機会、③苦情や要望への対応について尋ねた。

結果、①掲示物・案内、③苦情や要望への対応、②苦情等の受付け手段、機会の順でほぼ同様に高い評価となっているが、各項目とも評価に大きな差はない。

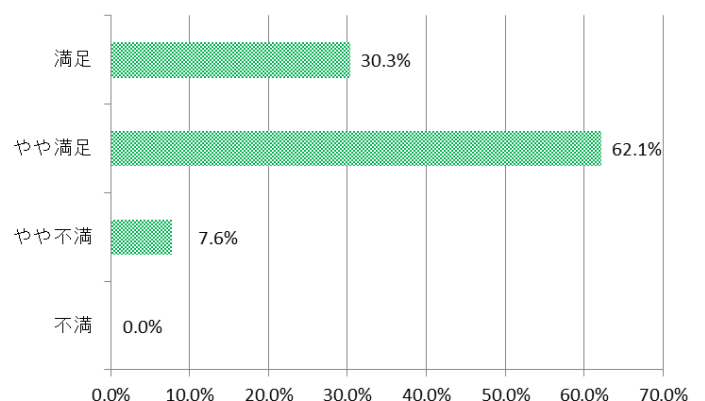
不満度では②③がともに 17%台となっているが、①は 7.6%と不満度は低い。

①掲示物・案内 n=66

1.満足 20 30.3% 2.やや満足 41 62.1%
3.やや不満 5 7.6% 4.不満 0

満足度で計 92.4%と高い評価を頂いている。予約状況の貼り出しが評価の対象となったのではないかと考える。

また不満度でも 7.6%あり、今後さらに掲示物による情報発信等を充実させる必要がある。

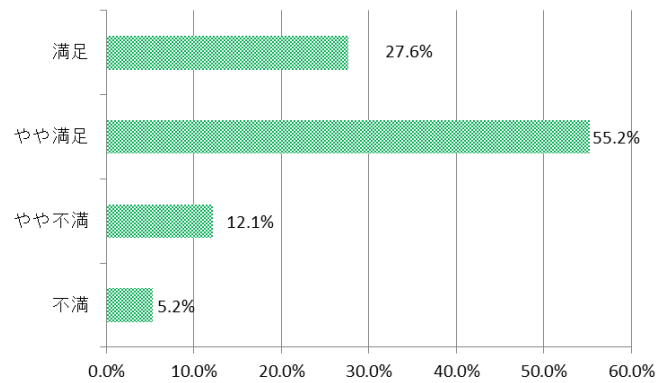


②意見、苦情等の受付け手段・機会 n=58

1.満足 16 27.6% 2.やや満足 32 55.2%
3.やや不満 7 12.1% 4.不満 3 5.2%

施設管理員が事務室や競技場内等で直接意見や苦情等を伺い、市民体育館事務室に直接報告又は業務日誌記載により報告することとしている。施設管理員が利用者に細目に接触しているため、満足度 82.8%と評価されているのではないかと。

また、不満度が 17.3%となっており、より多くの機会や手段の提供を検討する必要もある。なお、「市長への手紙」を事務室前に常設設置している。

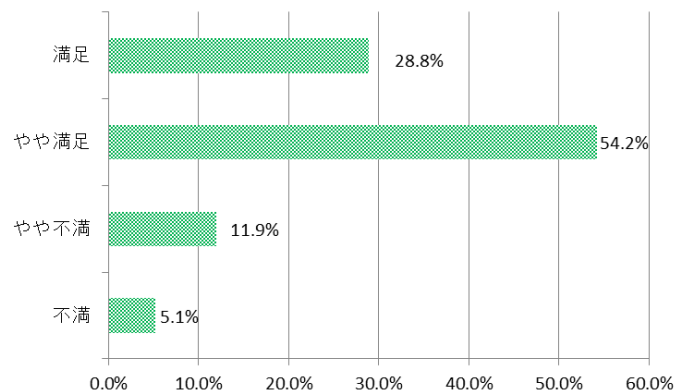


③意見、要望、苦情などへの対応 n=59

1.満足 17 28.8% 2.やや満足 32 54.2%
3.やや不満 7 11.9% 4.不満 3 5.1%

日常的な維持管理等に関する事項は、施設監理員が可能な限り速やかな対応を行っており、これが満足度 83%に繋がっているものと考えられる。

不満足度が 17.0%となっているが、老朽化した備品やトイレ回収等直ちに対応できない課題等もあることから、これが影響しての評価ではないかと思われる。



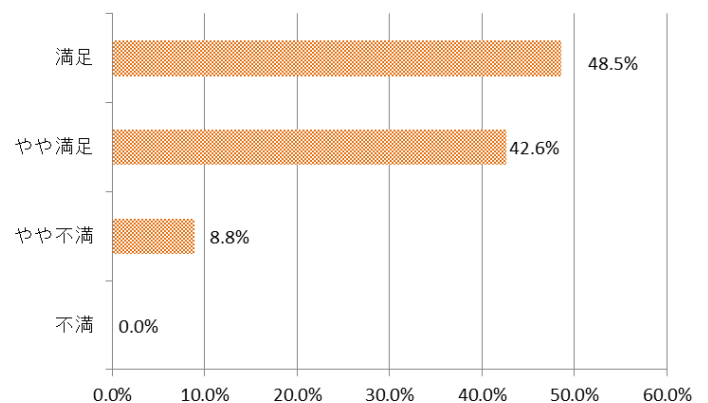
【職員について】

①接遇の態度（言葉遣い、親切）、②身だしなみ（名札、清潔感）について尋ねた。結果、①②とも高い評価を得ており、不満度も低い。

①接遇の態度（言葉遣い、親切） n=68

1.満足 33 48.5% 2.やや満足 29 42.6%
3.やや不満 6 8.8% 4.不満 0

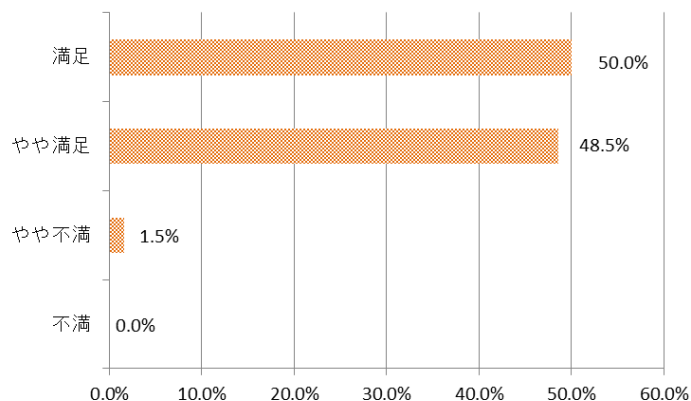
満足度は 91.1%となっており、極めて高い評価を得ている。



②身だしなみ（名札、清潔感） n=68

1.満足 34 50.0% 2.やや満足 33 48.5%
3.やや不満 1 1.5% 4.不満 0

満足度は98.5%となっており、極めて高い評価を得ている。



[問 8] 全体的な満足度

佐倉市民体育館等指定管理者管理運営事業計画書において、5年間の管理運営における目標として『第三者機関による利用者満足度調査結果：「満足」及び「やや満足」の合計95%以上』を掲げている。

このアンケート調査は第三者機関によるものではなく、市民体育館スタッフにより作成・集計・分析を行っているが、設問自体は、第三者機関に委託して実施している市民体育館アンケート調査に準拠していることから、本調査結果を以って当該目標に対する達成度として判断できるものと考えている。

※市民体育館アンケート調査委託先事業者

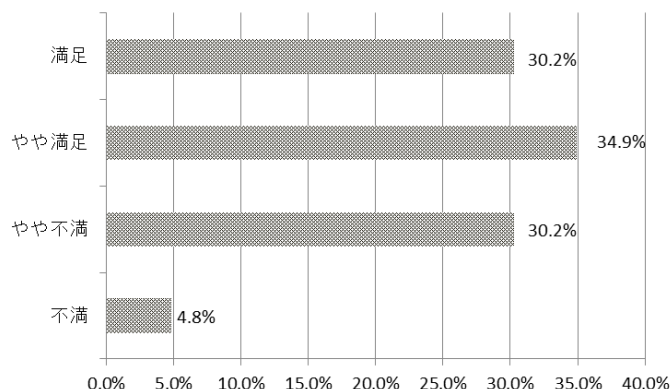
：総合システム研究所 横浜市第三者評価機関（評価員）として認定を受けている
佐倉市民体育館市民満足度調査担当者も同評価員として認定を受けている。

質問：青少年体育館を利用した全体的な満足度はいかがですか。（一つだけ） n=63

1.満足 19 30.2% 2.やや満足 22 34.9% 3.やや不満 19 30.2% 4.不満 3 4.8%

満足度＝「満足」30.2%＋「やや満足」34.9%、計65.1%という評価となっている。個別設問での評価としてはそれぞれ満足度の高い評価を得ているが、青少年体育館を概括した総合的な判断となると、評価が下がるという結果となっている。

この評価の大きな落差は、満足度設問での記述事項、および問9：自由意見に記載されている備品状況やトイレの使いやすさ等が大きく影響しているのではないかとと思われる。



全体的な評価「記述」：全体的な満足度について、よろしければ、その理由をお聞かせください。

記載された全意見を、概ね項目単位でまとめ、集約・要約せずに掲載する。

項目は、記載された意見の内容から、【①運営】【②施設・設備】【③空調】【④トイレ】【⑤照明】【⑥環境】【⑦卓球】に区分した。

なお、自由意見欄にも同様の意見等が記載されているが、ここでは、問8：満足度に対して記載された意見だけを対象とし、自由意見欄記載の意見は反映させていない。

【①運営】

- ・予約の仕方が面倒です。10時になかなか電話が通じないので9時から予約出来るよう、また現地で予約出来るように希望します。
- ・パソコンなし
- ・かた苦しくない気楽に利用させて頂いているところが良い。
- ・青少年体育館の中はとてもきれいでありがたく利用させて頂いております。

【②施設・設備】

- ・シャワーを増設して欲しい。
- ・シャワー室があると良い。 ・シャワールームがあればよい。
- ・シャワールームがない。 ・シャワーが無い。
- ・窓の開かない個所が多々ある。 ・窓の開かない個所が多い。
- ・出入口のカーテンが古い。
- ・入口の所のカーテンが閉まっているときなど中へ入りづらいし、足のせが狭い為こわいです。

【③空調】

- ・季節の気温に対応して欲しい。
- ・床が結露して危険な状況になる時がある。
- ・予算があればの案ですが、冷房装置を付けていただきたい。
- ・エアコンが無い。

【④トイレ】

- ・トイレ水洗がわかりにくい。
- ・トイレの改善。 ・トイレを何とかして欲しい。 ・トイレが使いづらい。 ・トイレが使いづらい。
- ・男子トイレ（大便器）が使いづらい。
- ・トイレを建て替えてほしい。
- ・トイレを今風にして欲しい。どうぞ宜しく!!
- ・予算があればの案ですが、トイレの改善です。例えば一ヶ所は洋式にと思います。
- ・トイレの事ですが、洋式が一つあるとありがたいのです。
- ・トイレの出入りに上履きのまま履けるようなサンダルが欲しい。他市町村ではかなり普及している。
- ・トイレもとてもきれいにさせていただいていて気持ちよいです。

【⑤照明】

- ・全体が暗いです ・全体が部屋が暗い
- ・照明が暗過ぎる ・照明が暗過ぎる。 ・照明が暗い。 ・照明が暗い ・照明が暗い。
- ・蛍光灯の切れている所が多い

【⑥環境】

- ・歴史ある建物の中でスポーツができるのは"幸せ"です
- ・古いけどきれいです
- ・庭木の手入れまできちんとされている。今の時季は枯葉。青葉の頃は伸びすぎる枝の手入れ。本当にきれいにしてあり気持ちが良い。

【⑦卓球】

- ・卓球台の整備。ネットサポートをきちんと出来る物にして欲しい。高さは 16.25 cmと決まっていますが、規定通りに張れない(低い)
- ・卓球台を新しくして欲しい。ネットが古い。 ・卓球台が古い。
- ・卓球台が古くなっている。ネット、サポートも。 ・卓球台が古い。備品も古い。
- ・卓球台が痛み過ぎ。ネット、サポートも新しくお願いします。是非、是非。
- ・卓球の器具が悪い物があるので、特にネットなど揃えて頂ければと思います。
- ・卓球の練習で週 2～3 回利用させていただいておりますが、卓球台やネットが古く使いづらい。
- ・卓球で週 2 回利用しています。卓球台の古さに大変不満を持っています。卓球台が薄いためボールの飛び方が違ってしまいます。体育館の古くなったものでいいので、もう少し台の良い物にしていただけたらと思います。体育館にあるものと青少年にあるものを比べていただいたらすぐに判断できます。よろしくお願いします。
- ・卓球台が古くキズが多く使い難い。 予算の関係が有るとは思いますが入替え願いたい。千葉県の施設（佐倉市を含め）で最低である。
- ・卓球で使用しているが照明が暗い。卓球台が悪い、ネットが悪い。何度もお願いしていたが改善されない。ネットサポートを取りつけ位置の部分が悪い台があり、規定の高さのネットを張る事が出来ない。卓球台の角の所に釘が出ていてショートパンツが破れた事 2 回あった。
- ・省エネなのではないでしょうか？室内が暗くて卓球の時、球が見えづらいです。
- ・卓球台が傷ついている台が殆んどで照明が暗いです。午後からも卓球の練習があるのに、午前中の卓球が終了したら台を片付けなくちゃいけないのは卓球台の長持ちさせる見地からみて逆行しています。
- ・卓球台が傷つき過ぎている。割れている台もある。 ・卓球の台がキズだらけ。

【問 9】 自由な提案・意見等

概ね項目単位で、記載された全意見を集約・要約せずに掲載する。

項目は、記載された意見の内容から、【①運営】【②施設・設備】【③トイレ】【④照明】【⑤環境】【⑥卓球】【⑦職員】に区分した。

なお、問 8：満足度調査の理由欄にも同様の意見等が記載されているが、ここでは、問 9：自由な提案・意見等として記載されたものを取りまとめ、問 8：満足度の理由記載は反映させていない。

質問：その他、青少年体育館の管理・運営について、ご意見やご要望などがございましたら、お聞かせください。

【①運営】

- ・用具を新しくしてほしい

- ・毎月1日の予約受付が、市民体育館の分と重複すると担当する人が大変
- ・青少年体育館の利用受付は原則市民体育館になっていますが、個人利用の場合は青少年体育館受付としてもらいたい。例えば、団体利用の後に個人利用する場合の利便性。日頃延長の場合、便宜を図ってもらって居ますが。
- ・卓球のボール（名前が記入されている）を置き忘れた場合、たった一個でもその都度受け渡し簿にサインしなければならないのは非常に不便であり融通性がない。（管理人の3人の中1人だけ）直接手渡しで十分。何ら問題はない。
- ・以前、更衣室の札をお願いしましたら、すぐに作っていただきました。ありがとうございました。
- ・利用料金について、市民体育館のアリーナに比べて（アリーナ半面2時間1,080円）青少年体育館の場合、6台しかないのに2時間1,620円。これ迄10年以上不満を持ち続けて利用してきましたがこの差はおかしいと思いませんか？是非改善して欲しい！！
- ・市民体育館料金より割高である。同一にして欲しい。

【②施設・設備】

- ・始めての方が場所が不明。もう少し大きな看板をお願いします。
- ・入口のカーテンを直して欲しい。
- ・前の広場の片隅にシャワールームを作って頂きたい。（すっきりした気分で帰りたい）
- ・志津地区在住で自転車行ける志津地区に体育館がほしい。オーエンスさんに言っても仕方がないですネ(>_<)

【③トイレ】

- ・トイレを改善して欲しい。・トイレをもう少し使いやすくしてほしい。・トイレが使いにくい。
- ・トイレ（大）をウォシュレットにして！
- ・トイレの洗面台に鏡が欲しい。トイレは洋式にしてください。
- ・トイレの洗面台に鏡が欲しい。トイレは洋式にして欲しい。

【④照明】

- ・照明が暗い　・照明が暗い

【⑤環境】

- ・立派な大きな木が伐り倒されショックでした。隣近所のこともあると思いますが、どうにかならなかったのでしょうか？切り株を目にする度に心が痛みます。保存も大切では……

【⑥卓球】

- ・卓球台、ネット、サポートを新しくして欲しい。
- ・卓球台が古い。ネットが正常に張れない。
- ・ネットが正常に張れない。卓球台が古い。

- ・運動用具として卓球台が6基ありますが、殆どが老朽化しているので、ネットもきれいにしたい。

【⑦職員】

- ・職員の方々にはいつも親切にいただいている。
- ・概ね対応は良いが、中には???という人もいる。

IV. 評価・提案・意見等記述の集約

～ [問8] 満足度評価、[問9] 自由な提案・意見等の集約～

問8 満足度評価の理由（記述）、問9 自由な提案・意見（記述）を合わせて項目毎に集約した上で、「良い」と「悪い」に大別して記載する。

なお、記載内容から、【①運営】【②施設・設備】【③空調】【④トイレ】【⑤照明】【⑥環境】【⑦卓球】【⑧職員】に区分した。

※利用者の代表的な意見・苦情等を把握することが目的であり、その記載事項の多寡を判断することを目的とはしていないため、同様の意見は集約・要約記載し、その他は削除していることがある。

※「問8」、「問9」単位での取りまとめでは、記載された意見を、全く同様の記述であっても全てを記載している。

【(1) 運営】

☆「良い」

かた苦しくない気楽に利用させて頂いているところが良い。

青少年体育館の中はとてもきれいでありがたく利用させて頂いております。

以前、更衣室の札をお願いしましたら、すぐに作っていただきました。ありがとうございました。

★「悪い」

毎月1日の予約受付が、市民体育館の分と重複すると担当する人が大変

予約の仕方が面倒です。10時になかなか電話が通じないので9時から予約出来るよう、また現地で予約出来るように希望します。

青少年体育館の利用受付は原則市民体育館になっていますが、個人利用の場合は青少年体育館受付としてもらいたい。例えば、団体利用の後に個人利用する場合の利便性。日頃延長の場合、便宜を図ってもらって居ますが。

パソコンなしの利用者もいる

用具を新しくしてほしい

卓球のボール（名前が記入されている）を置き忘れた場合、たった一個でもその都度受け渡し簿にサインしなければならないのは非常に不便であり融通性がない。（管理人の3人中1人だけ）直接手渡しで十分。何ら問題はない。

利用料金について、市民体育館のアリーナに比べて（アリーナ半面2時間1,080円）青少年体育館の場合、6台しかないのに2時間1,620円。これ迄10年以上不満を持ち続けて利用してきましたがこの差はおかしいと思いませんか？是非改善してほしい!!!

市民体育館料金より割高である。同一にして欲しい。

* [参考] 市民体育館アリーナ半面・一般料金（市民）：1,080 円

市民体育館剣道場、柔道場・一般料金（市民）：1,620 円

【(2) 施設・設備】

☆「良い」

なし

★「悪い」

シャワー、シャワールームがない。

シャワー室やシャワーサービスがあると良い。すっきりした気分で帰りたい。

ガラス窓が開かない個所が多い。

出入口のカーテンが古い。直して欲しい。

入口の所のカーテンが閉まっているときなど中へ入りにくい。また、簀子が狭いので怖い。

案内看板が小さく、場所も不明。初めての人はわからない。もう少し大きな看板をお願いします。

オーエンスに言っても仕方ないが、志津地区在住で自転車行ける志津地区に体育館がほしい。

* 佐倉市により国道 296 号侵入路電柱に 1 箇所、案内看板が設置されている。電柱広告料（年間一括）を指定管理者が委託料より負担。

【(3) 空調】

☆ [良い]

なし

★ [悪い]

床が結露して危険な状況になる時がある。

季節の気温に対応して欲しい。

冷房装置を付けていただきたい。

* [参考] 家庭用小型扇風機 2 台配置（通常は男女更衣室に各 1 台配置）。

【(4) トイレ】

☆「良い」

トイレもとてもきれいにできていて気持ちよいです。

★「悪い」

トイレの出入りに上履きのまま履けるようなサンダルが欲しい。他市町村ではかなり普及している。

トイレ水洗がわかりにくい。

トイレが使いづらい。

トイレを改善して欲しい。

- トイレを建て替えてほしい。
- トイレにウォシュレットを設置して欲しい。
- トイレの洗面台に鏡を設置して欲しい。
- トイレを洋式にしてください。一ヶ所は洋式にと思います。

* [参考] トイレは男女とも別棟。公共下水道供用開始区域だが汲み取り式水洗便所。
便器数：男性用：小便器 3・大便器（和式） 1， 女性用：和式 2

【(5) 照明】

☆「良い」
なし

★「悪い」

- 競技場全体が暗い、照明が暗すぎる。
- 蛍光灯の切れている所が多い。

【(6) 環境】

☆「良い」

- 歴史ある建物の中でスポーツができるのは"幸せ"です
- 古いけどきれいです
- 庭木の手入れまできちんとされている。今の時季は枯葉。青葉の頃は伸びすぎる枝の手入れ。本当にきれいにしてあり気持ちが良い。

★「悪い」

- 立派な大きな木が伐り倒されショックでした。隣近所のこともあると思いますが、どうにかならなかったのでしょうか？切り株を目にする度に心が痛みます。保存も大切では……

*注：(株)オーエンスが指定管理受託以前の行為です。

【(7) 卓球】

☆「良い」
なし

★「悪い」

- 卓球台の整備が必要。ネットが正常に張れない。
- 卓球台を新しくして欲しい。
- 卓球台が痛み過ぎている。割れている台もある。
- 運動用具として卓球台が 6 基ありますが、殆どが老朽化している。
- ネットが古い。
- サポートが古い。
- 備品が古い。
- ネットサポートをきちんと出来る物にして欲しい。高さは 16.25 cmと決まっていますが、規定

通りに張れない(低くなってしまふ)。

卓球の練習で週2～3回利用させていただいておりますが、卓球台やネットが古く使いづらい。

卓球で週2回利用しています。卓球台の古さに大変不満を持っています。卓球台が薄いためボールの飛び方が違ってしまいます。体育館の古くなったものでいいので、もう少し台の良い物にしていただけたらと思います。体育館にあるものと青少年にあるものを比べていただいたらすぐに判断できます。よろしくお願いします。

卓球台が古くキズが多く使い難い。予算の関係が有ると思いますが入替え願いたい。千葉県施設（佐倉市を含め）で最低である。

卓球で使用しているが照明が暗い。卓球台が悪い、ネットが悪い。何度もお願いしていたが改善されない。ネットサポートを取りつけ位置の部分が悪い台があり、規定の高さのネットを張る事が出来ない。卓球台の角の所に釘が出ていてショートパンツが破れた事が2回あった。

省エネなのでしょうか？室内が暗くて卓球の時、球が見えにくいです。

卓球台が傷ついているものが殆んどで、照明が暗いです。

午後からも卓球の練習があるのに、午前中の卓球が終了したら台を片付けなければならないのは、卓球台を長持ちさせる見地からみて真逆です。

【(8) 職員】

☆「良い」

職員の方々にはいつも親切にいただいている。

★「悪い」

概ね対応は良いが、中には？？？という人もいる。

V. その他

質問票 次頁に掲載

『無記名のアンケート』のお願いです

実施期間：10/1～11/30

佐倉市青少年体育館をご利用いただき、ありがとうございます。

このたび、皆さまのご意見、ご感想などを伺い、よりよい管理運営に活かしていくためにアンケートを実施することといたしました。ぜひご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

調査の結果は統計的にのみ処理いたしますので、皆さまにご迷惑をおかけすることは一切ございません。

佐倉市民体育館・佐倉市青少年体育館指定管理者 ㈱オーエンス Tel.043-486-1041

該当する番号を○で囲んでください。また、必要な記述をお願いいたします。裏面にもあります。

問 1 2014年（平成26年）4月から、青少年体育館の指定管理者が、佐倉市民体育館指定管理者である㈱オーエンスにかわりました。ご存じですか。

1.知っている 2.知らない

問 2 青少年体育館の利用予約や問い合わせへの対応は、佐倉市民体育館で行っています。ご存じですか。

1.知っている 2.知らない

問 3 青少年体育館での主な利用種目はなんですか。（いくつでも）

1.卓球 2.剣道・なぎなたなど 3.合気道 4.新体操 5.健康づくりの体操
5.踊り・ダンスなど 6.その他（ ）

問 4 青少年体育館を利用している目的はなんですか。（いくつでも）

1.技術習得 2.健康増進 3.運動不足解消 4.ストレス解消 5.美容や減量
6.リハビリ 7.仲間との交流 8.その他（ ）

問 5 どのくらいの頻度でご利用いただいていますか。（一つだけ）

1.週6回以上 2.週4～5回 3.週2～3回 4.週1回 5.月2～3回 6.月1回
7.月1回未満 8.初めて

問 6 青少年体育館のホームページが開設されています。

①ご覧になったことがありますか。（一つだけ）

1.ある 2.知っているが見る必要がない 3.知っているが見られない 4.知らなかった

②見たことがある方にお尋ねします。

・予約状況 1.よい 2.まあ、よい 3.やや悪い 4.悪い

・施設案内 1.よい 2.まあ、よい 3.やや悪い 4.悪い

問 7 青少年体育館の施設運営についてお尋ねします。（一つだけ）

【維持管理】

①屋外・屋内の美観や清潔度 1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

②運動用具・備品 1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

③屋内・屋外の安全性 1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

【施設運営】

- | | | | | |
|--------------------|------|--------|--------|------|
| ① 掲示物・案内 | 1.満足 | 2.やや満足 | 3.やや不満 | 4.不満 |
| ② 意見、苦情等の受け付け手段・機会 | 1.満足 | 2.やや満足 | 3.やや不満 | 4.不満 |
| ③ 意見、要望、苦情などへの対応 | 1.満足 | 2.やや満足 | 3.やや不満 | 4.不満 |

【職員について】

- | | | | | |
|------------------|------|--------|--------|------|
| ① 接遇の態度（言葉遣い、親切） | 1.満足 | 2.やや満足 | 3.やや不満 | 4.不満 |
| ② 身だしなみ（名札、清潔感） | 1.満足 | 2.やや満足 | 3.やや不満 | 4.不満 |

問8 青少年体育館を利用した全体的な満足度はいかがですか。（一つだけ）

- 1.満足 2.やや満足 3.やや不満 4.不満

よろしければ、その理由をお聞かせください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

問9 その他、青少年体育館の管理・運営について、ご意見やご要望などがございましたら、お聞かせください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

最後に、ご自身についてお聞かせください

性別 1.男 2.女

年齢 1.20歳未満 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代 7.70歳以上

職業 1.学生 2.会社員・派遣社員 3.農林業 4.自営業・自由業 5.公務員
6.専業主婦・主夫 7.アルバイト・パート 8.無職 9.その他（ ）

お住まい 1.佐倉地区 2.志津地区 3.臼井地区 4.根郷地区 5.和田地区 6.弥富地区
7.千代田地区 8.成田市 9.四街道市 10.八街市 11.八千代市 12.千葉市
13.印西市 14.酒々井町 15.その他（ ）

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

結果につきましては、報告書配架や青少年体育館のホームページ等で報告いたしてまいります。

佐倉市民体育館・佐倉市青少年体育館指定管理者 (株)オーエンス Tel.043-486-1041