平成 29 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 1p
1. 調査の目的 1p
2. 調査内容 1p
3. 調査の方法等 1p
4. 回収結果 1p
5. 集計・分析・表記等 1p
6. 調査票設計・集計・分析・報告書作成者 2p

Ⅱ. 回答者の属性 3p
(1) 性別 3p
(2) 年代 3p
(3) 職業 3p
(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 9p、施設運営 10p、職員対応についての評価 12p
［問 8］全体的な満足度 12p
［問 9］自由な提案・意見等 15p

Ⅳ. 評価・提案・意見等記述の集約 16p
～［問 8］満足度評価、［問 9］自由な提案・意見等の集約～
(1) 運営 16p
(2) 空調 17p
(3) トイレ 17p
(4) 照明・施設設備 17p
(5) 卓球 17p
(6) 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
＊指定管理者㈱オーエンスによる定点観測アンケート調査として実施するため、平成 26 年度第１回利用者満足度調査と同一の調査票により実施した。

3. 調査の方法等

調査時期：平成 29 年 10 月 1 日（日）～11 月 30 日（木）
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（自記式、無記名）

4. 回収結果

平成 29 年度：配布部数：172 票　回答数　66 票　回答率 38.4％
平成 28 年度：配布部数：137 票　回答数　79 票　回答率 57.7％
平成 27 年度：配布部数：142 票　回答数 113 票　回答率 79.6％
平成 26 年度：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）特定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。
＊平成 29 年 10 月～11 月利用者数 2,082 人（年間利用者数の 18.6％）
＊平成 28 年 10 月～11 月利用者数 2,011 人（年間利用者数の 18.0％）
＊平成 27 年 10 月～11 月利用者数 1,905 人（年間利用者数の 17.1％）
＊平成 26 年 10 月～11 月利用者数 1,896 人（年間利用者数の 18.3％）

(2) 票数が少ないことから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。
(3) 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。
(4) 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。
(5) 調査結果中の「構成比」は、回答者数（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。
(6) 構成比の数値は、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。
(7) 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%を超えることもある。
(8) 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。
(9) 回答数、回答構成比について、比較のため（　　）内に前年度調査結果を示している。

6. 調査票設計・集計・分析・報告書作成者

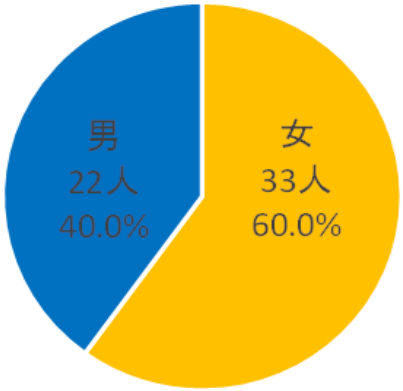
佐倉市民体育館等指定管理者㈱オーエンス佐倉市民体育館職員が調査票設計・集計・分析・報告書作成を行った。

Ⅱ.回答者の属性　単位：人・%

（1）性別 n=55（67）

1.男 22　40.0%（32.8%）

2.女 33　60.0%（67.2%）



回答者の 60.0%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 42.3%、女性 57.7%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、女性の活動の場となっている側面が強い。

（2）年代 n=56（68）

1.20 歳未満　0　－（2.9%）

2.20 代　0　－（－）

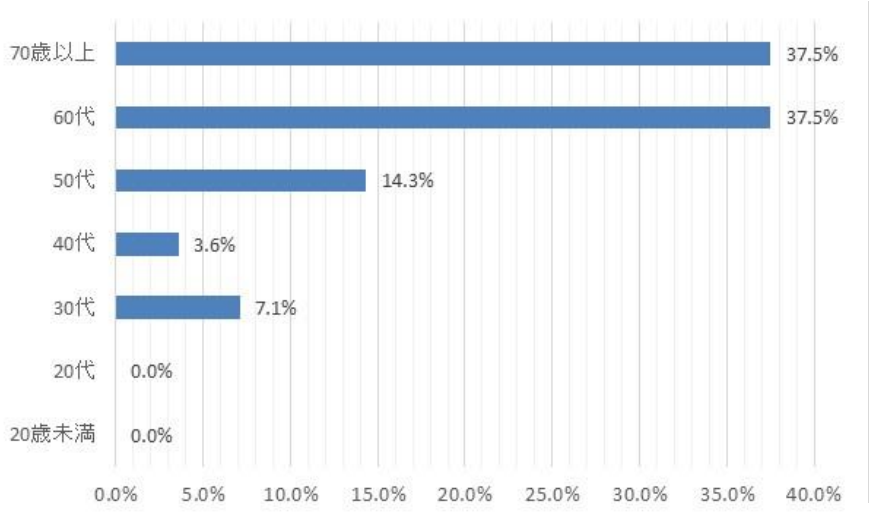
3.30 代　4　7.1%（－）

4.40 代　2　3.6%（10.3%）

5.50 代　8　14.3%（16.2%）

6.60 代　21　37.5%（33.8%）

7.70 歳以上 21　37.5%（36.8%）



年代別順位では 70 歳以上 37.5%、60 代 37.5%、50 代 14.3%となっており、60 代以上では 75.0%、50 代以上で見ると 89.3%となっている。30 代以下の利用割合は 7.1%と極めて少ない。

市民体育館では①60 代 28.1%、②70 歳以上 22.6%、③40 代 17.1%、④50 代 10.7%となっている。60 代以上では 50.7%、50 代以上では 61.4%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 9.1%、20 代 3.9%、20 歳未満 8.5%計 21.5%となっており、青少年体育館利用者とは年代構成でも著しい相違が確認できる。市民体育館における競技種目の多様性や、トレーニング室利用等によるものと思われる。

（3）職業 n=53（63%）

1.学生　0（3.2%）

2.会社員・派遣社員　4　7.5%（7.9%）

3.農林業　0　（－）-

4.自営業・自由業　1　1.9%（1.6%）

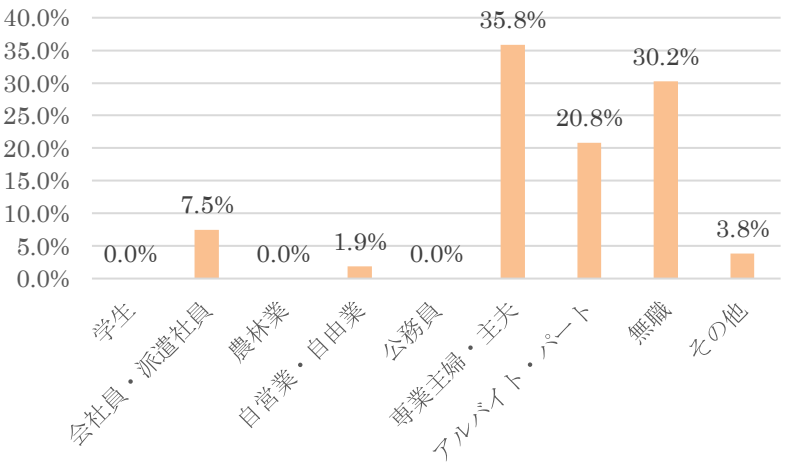
5.公務員 0（1.6%）

6.専業主婦・主夫　19　35.8%（41.3%）

7.アルバイト・パート 11　20.8%（20.6%

8.無職　16　30.2%（22.2%）

9.その他 2　3.8%（1.6%）



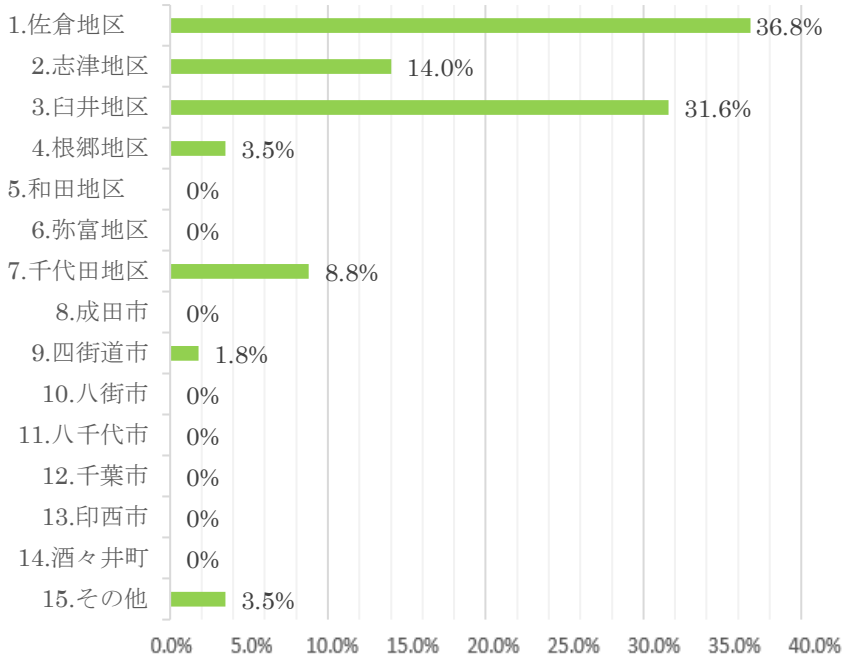
特定の職に就いていない利用者は①専業主婦・主夫 35.8%、②無職 30.2%となっており、全体の 66.0%を占める。職に就いている利用者では①アルバイト・パート 20.8%、②会社員・派遣社員 7.5%、自営業、自由業 1.9%の順となっており、30.2%を占める。

市民体育館では、特定の職に就いていない利用者は①専業主婦・主夫 31.2%、②無職 21.5%となっており、全体の 52.7%を占める。職に就いている利用者では①会社員・派遣社員 16.9%、②アルバイト・パート 12.7%、③自営業、自由業 3.9%、④公務員 2.2%の順となっており、35.7%を占める。学生は 10.2%となっている。

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い傾向にある。

（4）居住地 n=57（68）

1.佐倉地区　21　36.8%（33.8%）
2.志津地区　8　14.0%（17.6%）
3.臼井地区　18　31.6%（35.3%）
4.根郷地区　2　3.5%（2.9%）
5.和田地区　0　—（—）
6.弥富地区　0　—（—）
7.千代田地区　5　8.8%（4.4%）
8.成田市　0　—（—）
9.四街道市　1　1.8%（—）
10.八街市　0　—（1.5%）
11.八千代市　0　—（2.9%）
12.千葉市　0　—（—）
13.印西市　0　—（1.5%）
14.酒々井町　0　—（—）
15.その他　2　3.5%（—）



青少年体育館が立地する臼井地区が 31.6%、隣接する佐倉地区の方が 36.8%と僅かに多く、臼井地区と佐倉地区を合わせると 68.4%を占める。次いで志津地区 14.0%、千代田地区 8.8%、根郷地区・その他が 3.5%と続く。市外では鎌ヶ谷市、県外では茨城からの利用者が 3.5%と、僅かながら見られる。

市民体育館では立地する佐倉地区が 50.3%と最も高く、次いで臼井・志津地区 27.2%、根郷地区 8.8%千代田地区 2.5%となっている。市外では、酒々井町 2.7%、四街道市 1.9%、印西市 0.8%、八街市 0.5%、八千代市 0.5%、その他 1.6%、計 8.0%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、次いで隣接地区となっている。
また、南部地区からの利用はほとんど見られない。

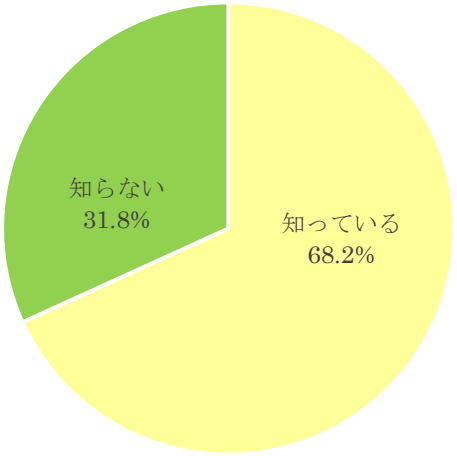
Ⅲ. 単純集計結果　単位：人、％

［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㈱オーエンスにかわりました。ご存じですか。　n=66（77）

1.知っている　45　68.2％（59.7％）

2.知らない　21　31.8％（40.3％）



平成 26 年 4 月、㈱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％であったが、１年経過した前々回には 59.8％、前回調査では 59.7％となっている。今回調査では 68.2％となっていて、㈱オーエンスが指定管理者となっていることについての周知度は確実に上がっている。

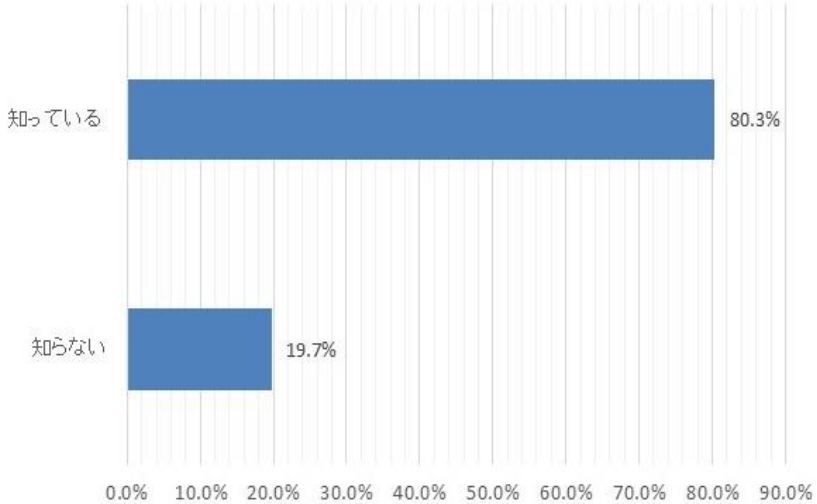
市民体育館アンケート調査で、青少年体育館指定管理者の周知度を尋ねているが、㈱オーエンスであることの周知度は、前々回 35.4％、前回 40.7％、今回が 35.1％と前年度よりやや下がっている。

［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=66（78）

1.知っている　53　80.3（79.5％）

2.知らない　13　19.7（20.5％）

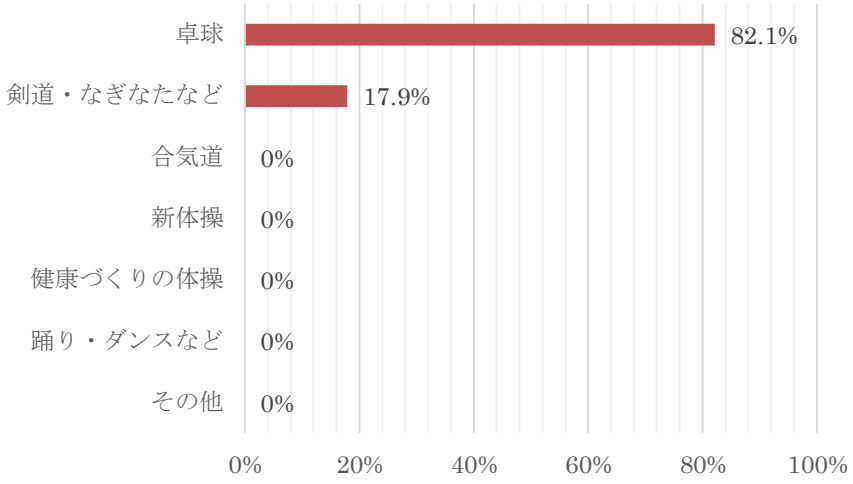


青少年体育館の予約は市民体育館で行っているが、その周知度は前回 79.5％から今回 80.3％と僅かながら上がっている。団体利用が殆どであるため、予約担当者以外にはあまり興味のないことかも知れないが、「知らない」が 19.7％あることも含め、情報発信を継続していく必要がある。

［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（回答者数）=67（79）

1.卓球　55　82.1%（91.1%）
2.剣道・居合・なぎなたなど　12　17.9%（7.6%）
3.合気道　－
4.新体操　－
5.健康づくりの体操 0　－
6.踊り・ダンスなど　0　－（1.3%）
7.その他（　　）0　－



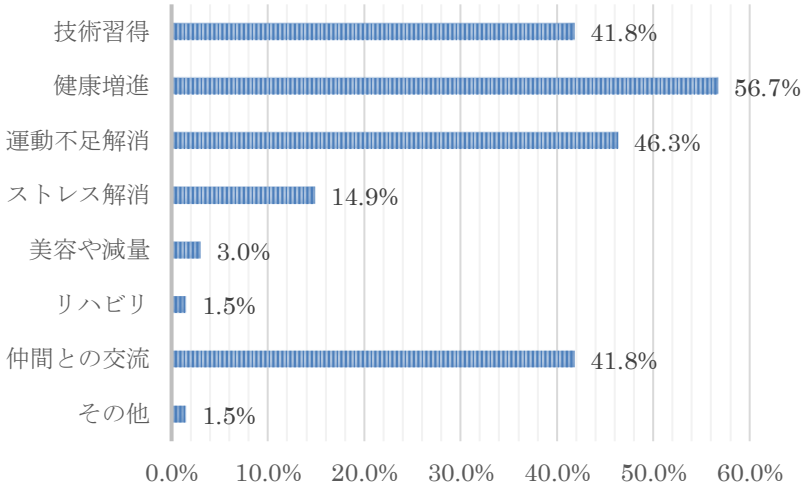
競技場は天井が低く、壁面３面が木枠のガラス窓という状態であるため、団体利用は限られた競技に限定される。現状では、卓球、剣道等が100%を占めている。

青少年体育館は市民体育館剣道場とほぼ同様の広さを有しており、ダンス系等での利用も可能であることから、稼働率向上に向けて多様な利用についての情報発信を継続していく必要がある。

［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（回答者数）=67（179）
※回答者が回答した割合を算出。このため割合の合計は 100%を超える。

1.技術習得　28　41.8%（25.1%）
2.健康増進　38　56.7%（20.7%）
3.運動不足解消　31　46.3%（17.9%）
4.ストレス解消　10　14.9%（11.7%）
5.美容や減量　2　3.0%（2.8%）
6.リハビリ　1　1.5%（2.2%）
7.仲間との交流 28　41.8%（18.4%）
8.その他　1　1.5%（1.1%）
（競技の指導）



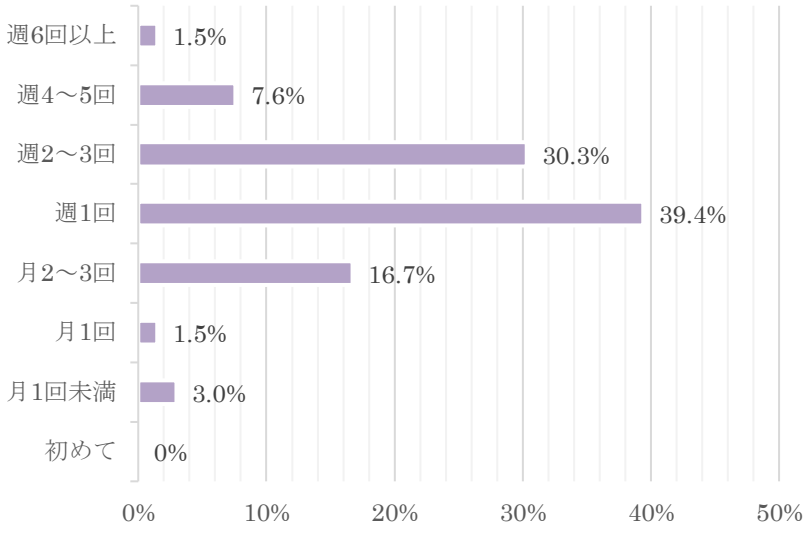
利用目的では①健康増進、②技術習得、仲間との交流、③運動不足解消の順で挙げられているが、大きな差異はない。

市民体育館利用者でも、①健康増進、②運動不足解消、③技術習得・向上、仲間との交流、④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=66（77）

1.週 6 回以上　1　1.5（1.3%）
2.週 4～5 回　5　7.6%（10.4%）
3.週 2～3 回　20　30.3%（31.2%）
4.週 1 回　26　39.4%（33.8%）
5.月 2～3 回　　16.7%（13.0%）
6.月 1 回　1　1.5%（5.2%）
7.月 1 回未満　2　3.0%（3.9%）
8.初めて　－　0%（1.3%）

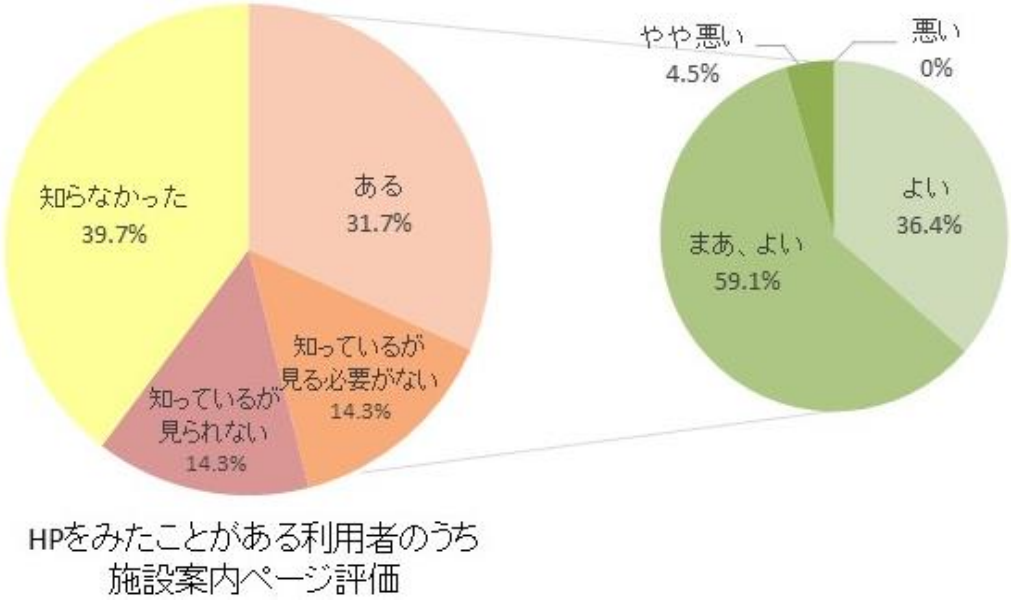


週 1 回～3 回程度来館している利用者が 69.7%（前回調査 65.0%、前々回調査 72.7%）を占めており、定期的に適度な運動をしている方の割合が低下傾向にあるものの、依然として高いことを示している。月 1 回から 3 回ほどの来館者は 18.2%、前回 18.2%、前々回調査時 21.7%と 2 年前と比べ僅かだが減少傾向にある。

［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=63（73）
1.ある　20　31.7%（30.1%）
2.知っているが見る必要がない 9　14.3%（13.7%）
3.知っているが見られない　9　14.3%（11.0%）
4.知らなかった　25　39.7%（45.2%）

ホームページは 60.3%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、前回 54.8%、前々回調査 47.2%と比較すると、周知度は上がっている。開設を知らない利用者は 39.7%（前回 45.2%、前回調査 52.9%）と減少傾向にあるが、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 14.3%（前回調査 11.0%、前々回調査 15.4%）と減少傾向にあるが、高齢者層へのスマートフォン普及が進んでいる可能性も窺える。

市民体育館利用者では、69.9%の利用者に知られており、知らない利用者は 30.1%となっている。

市民体育館利用者に比べると、青少年体育館利用者のホームページ周知度は低い状況にあるが、利用者の情報取得の必要性による違いが大きな要因の一つである可能性もある。

②見たことがある方にお尋ねします。

○予約状況 n=22（27）

1.よい 8　36.4%　（37.0%）

2.まあ、よい 13　59.1%　（55.6%）

3.やや悪い 1　4.5%　（7.4%）

4.悪い 0　－%（－）

「よい」「まあ、よい」合わせて 95.5%（前回 88.5%、前々回調査 85.7%）となり、見やすさや便利さが評価されているものと考えられる。前回調査では「やや悪い」が 7.7%あったが、今回は 4.5%と減少している。

○施設案内 n=23（26）

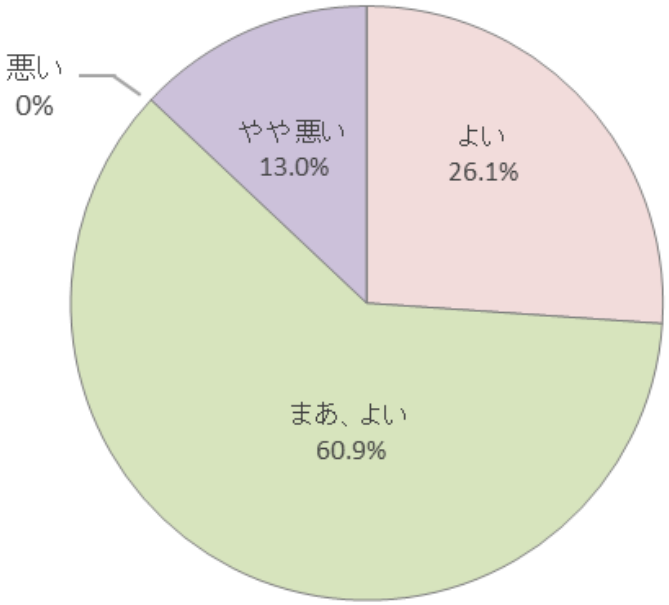
1.よい 6　26.1%（30.8%）

2.まあ、よい 14　60.9%（57.7%）

3.やや悪い 3　13.0%　（7.7%）

4.悪い 0　－%（3.8%）

HP をみたことがある利用者のうち
施設案内ページ評価



「よい」「まあ、よい」で 87.0%（前回 88.5%、前々回 85.7%）と僅かだが評価が落ちたものの、全般的には評価されているものと考えられる。「やや悪い」は 13.0%（前回 7.7%、前々回 14.3%）であるが、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 85.1%となっており、「やや悪い」「悪い」は 14.9%となっている。青少年体育館、市民体育館のホームページとも、「構成・内容」は同様であるが、さらに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）

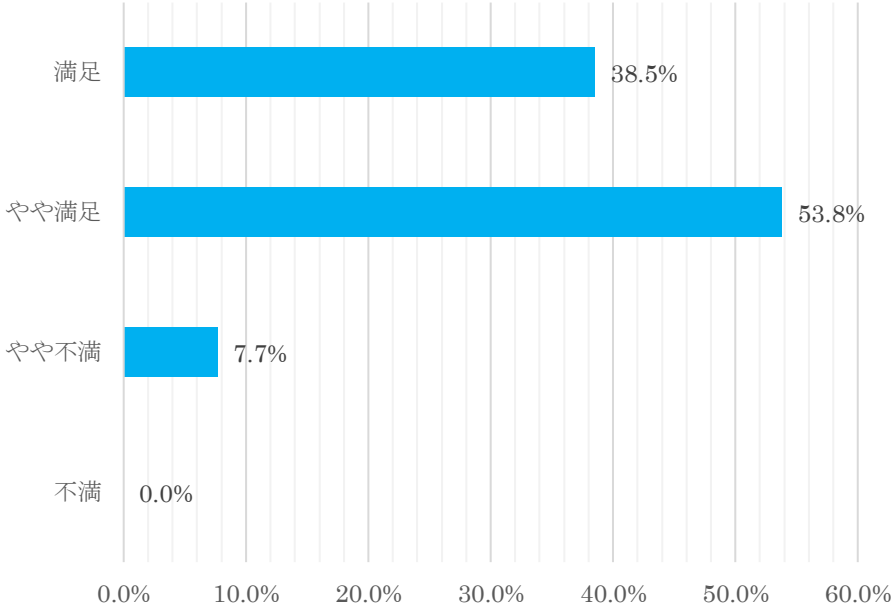
【維持管理】

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=65（74）

1.満足 25　38.5%　（40.5%）
2.やや満足 35　53.8%（45.9%）
3.やや不満 5　7.7%（10.8%）
4.不満 0　－%（2.7%）



「満足」「やや満足」で92.3%（前回 86.4%、前々回 89.7%）という高い評価を得ている。

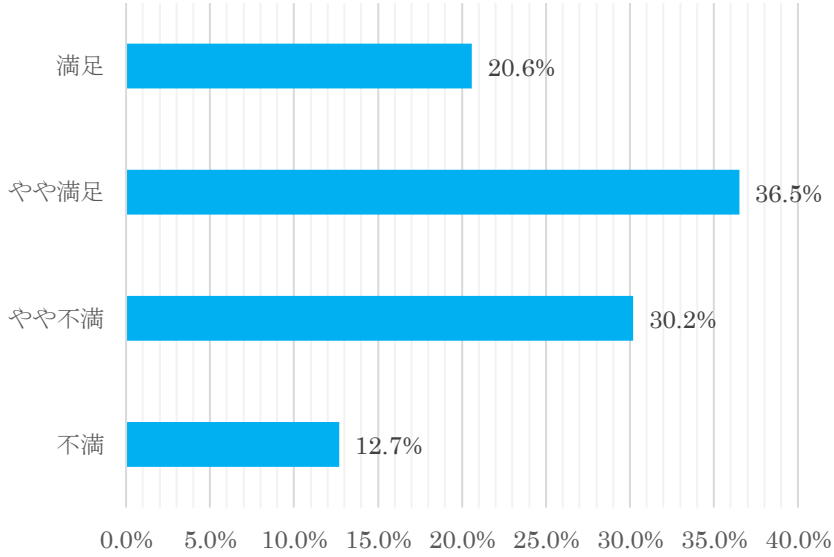
何よりも木造建築物・旧佐倉高校武道館の持つ美観が評価されているのではないか。

また、こまめな清掃や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 7.7%（前回 13.5%、前々回 10.4%）と、割合としては少ないが、原因の一つはトイレへの評価などによるものではないかと思われる。

②運動用具・備品　n=63（72）

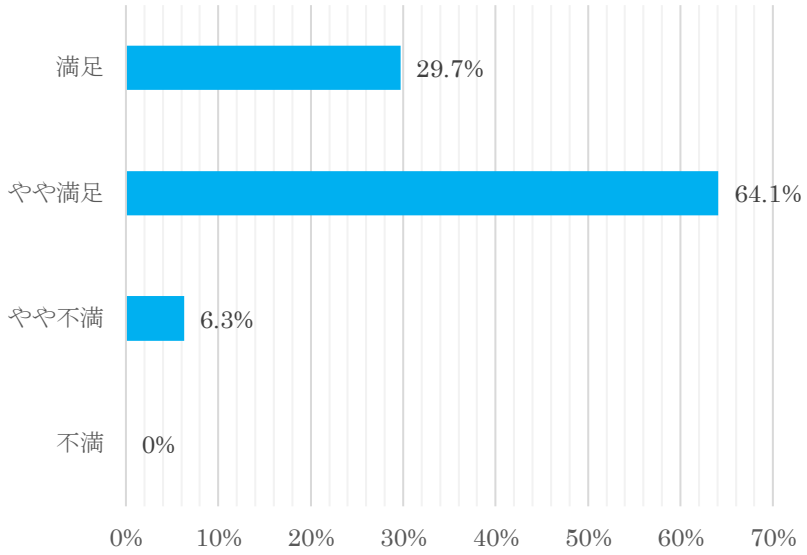
1.満足 13　20.6%（18.1%）
2.やや満足 23　36.5%（36.1%）
3.やや不満 19　30.2%（31.9%）
4.不満 8　12.7%（13.9%）



満足度は 57.1%（前回 54.2%、前々回 51.4%）と僅かにではあるが上がっている。不満度は 42.9%（前回 45.8%、前々回 48.6%）と高い状態で推移している。主な用具・備品は卓球関係が殆どであり、回答者の９割以上が卓球を行っているため、卓球台やネット、フェンスの評価であると思われる。

③屋内・屋外の安全性　n=64（73）

1.満足 19　29.7%　（32.9%）
2.やや満足 41　64.1%（50.7.%）
3.やや不満 4　6.3%（15.1%）
4.不満 0　－%（1.4%）



満足度が計 93.8%（前回 83.6%、前々回 89.5%）と、いう高い評価を得ている。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 6.3%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、震災で崩れた崖などが不満要因となっているのではないかと思われる。

【施設運営】

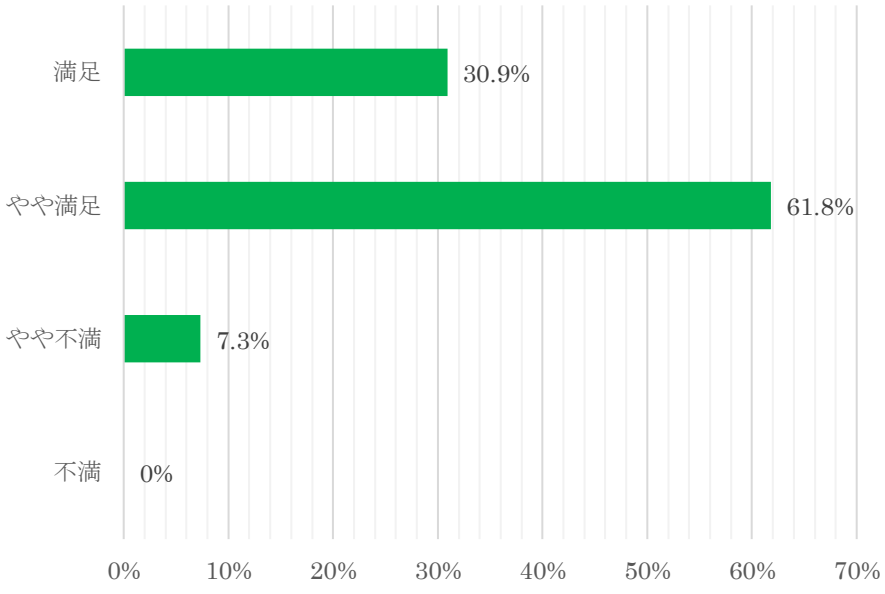
① 掲示物・案内、②意見、苦情等の受付け手段・機会、③意見、苦情、要望への対応について尋ねた。

結果、①掲示物・案内、②苦情や要望への対応、③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。

不満度では「③苦情や要望への対応」が特に高い割合を示している。

①掲示物・案内　n=55（66）

1.満足 17　30.9%（27.3%）
2.やや満足 34　61.8%　（62.1%）
3.やや不満 4　7.3%（10.6%）
4.不満 0　－%（－）

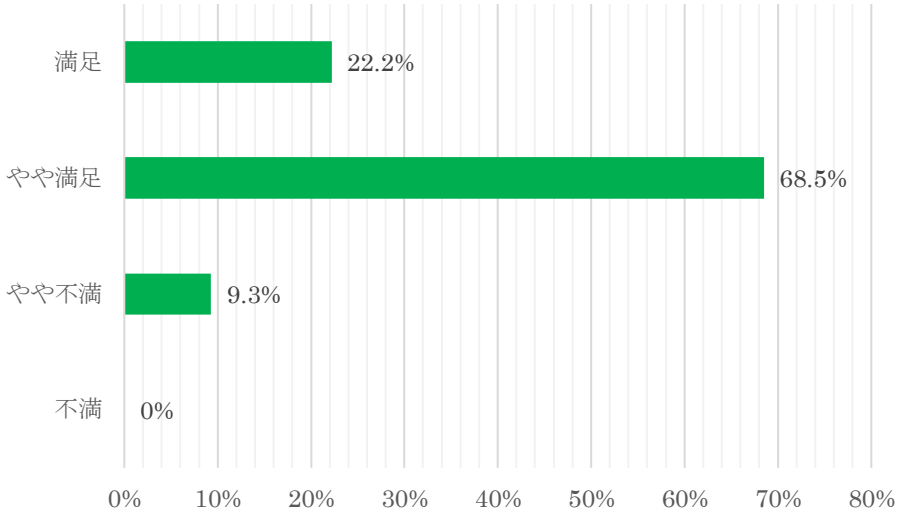


満足度で計 92.7%（前回 89.4%、前々回 96.5%）と高い評価を頂いているが、横ばい状態にある。予約状況の貼り出し場所の変更や、市民体育館同様の掲示物を掲示していることが評価の対象となったのではないかと考える。

不満度は 7.3%（前回 10.6%、前々回 3.4%）と、前回よりやや下がったものの今後とも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=54（61）

1.満足 12　22.2%（24.6%）
2.やや満足 37　68.5%（60.7%）
3.やや不満 5　9.3%　（13.1%）
4.不満 0　－%（1.6%）



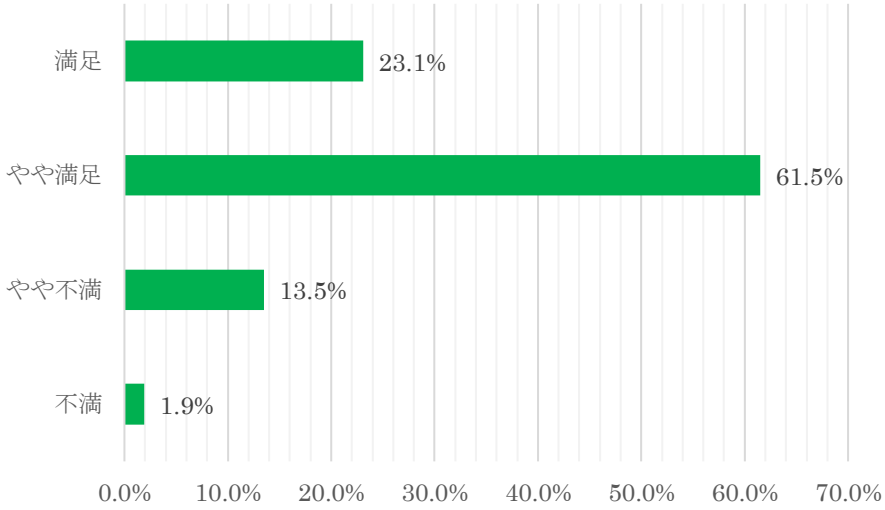
施設管理員が事務室や競技場内等で直接意見や苦情等を伺い市民体育館事務室に直接報告又は業務日誌記載により報告することとしている。施設管理員が利用者にこまめに接触しているため、満足度 90.7%（前回 85.3%、前々回 87.8%）と高く評価されているのではないかと思われる。

また、不満度が 9.3%（前回 14.7%、前々回 12.2%）と前回より減少している。意見を言いやすい雰囲気作りが重要と考える。

「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=52（60）

1.満足 12　23.1%（26.7%）
2.やや満足 32　61.5%（56.7%）
3.やや不満 7　13.5%（11.7%）
4.不満 1　1.9%（5.0%）



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、満足度 84.6%（前回 83.4%、前々回 79.2%）という評価をいただいている。

不満足度が 15.4%（前回 16.7%、前々回 20.8%）と減少傾向にあるが、老朽化した備品やトイレ改修、照度確保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。

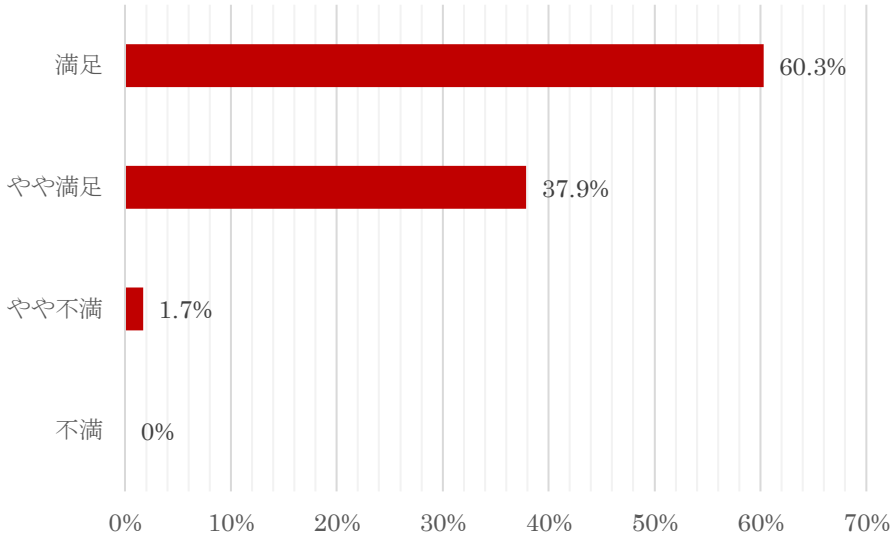
【職員について】

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、不満度も極めて低い。

①接遇の態度（言葉遣い、親切）　n=58(66)

1.満足 35　60.3%（56.1%）
2.やや満足 22　37.9%　（43.9%）
3.やや不満 1　1.7%（－%）
4.不満　0　－%（－）

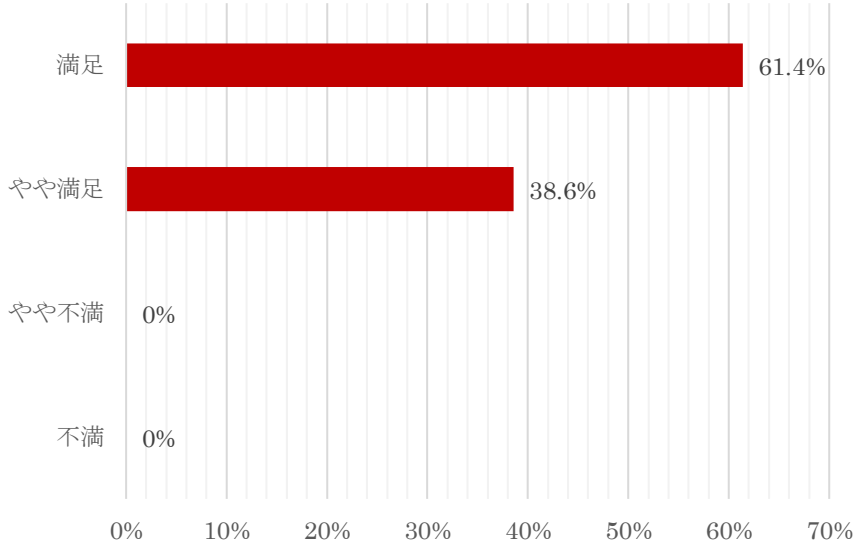
満足度は 98.2%（前回 100%）となっており、施設管理員の人柄の良さから、極めて高い評価を得ている。



②身だしなみ（名札、清潔感）　n=57（65）

1.満足 35　61.4%（61.5%）
2.やや満足 22　38.6%（38.5%）
3.やや不満　0　－（－%）
4.不満　0　－（－%）

満足度は 100%（前回 100%）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

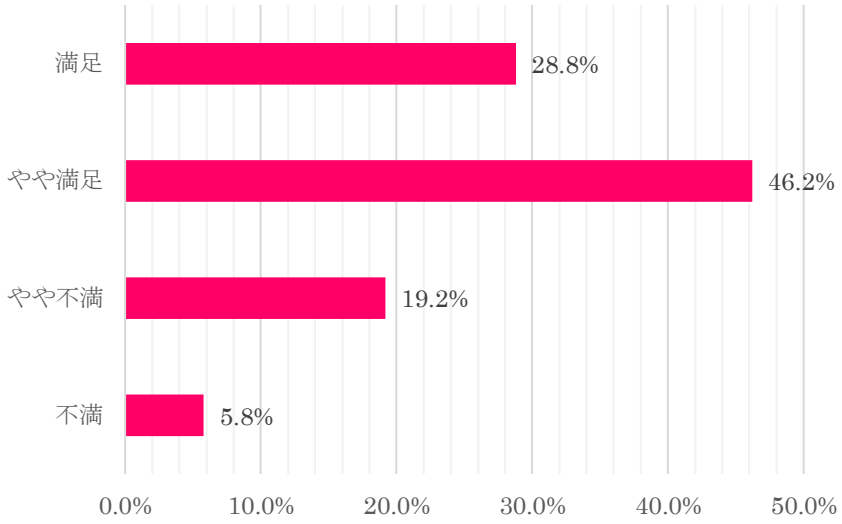
佐倉市民体育館等指定管理者管理運営事業計画書において、5 年間の管理運営における目標として『第三者機関による利用者満足度調査結果：「満足」及び「やや満足」の合計 95%以上』を掲げている。

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利用者満足度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。

※市民体育館利用者満足度調査委託先事業者：総合システム研究所

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=52（57）

1.満足 15　28.8%（24.6%）
2.やや満足 24　46.2%（49.1%）
3.やや不満 10　19.2%（21.1%）
4.不満 3　5.8%（5.3%）



満足度=「満足」28.8%+「やや満足」46.2%、計 75.0%（前年 73.7%）という評価であり、目標値には程遠い結果となっている。

個別設問での評価は、運動用具・備品評価を除くと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、評価が極端に下がる結果となっている。

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ように、備品状況やトイレの使いやすさ、空調（冷暖房）や照度等が大きく影響しているのではないかと思われる。

質問：全体的な評価「記述」：全体的な満足度について、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空調】【③トイレ】【④照明・施設設備】【⑤卓球】【⑥職員】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】
〇花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。
〇剣道を行うのに適した環境が保たれているため。又、広場の除草もこまめに実施されており駐車に困らない
〇職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。
〇静かで良い。

【②空調】
×夏場冷房が欲しい
×他の季節は問題ないが、夏場の暑さは対策をしてもらわないと熱中症の危険度が高い。大型扇風機又は
クーラーの設置を希望します。

【③トイレ】
×トイレが和式のみで膝をいためていたので使えなかった。しかたがないので我慢して早めに帰った。できましたら１つでも洋式にお願いします
×トイレが使いづらい　×トイレの改善
×毎回こちらのアンケートに記入しておりますがトイレを新しくしてほしい。洋式にしていただきたいです。お願いいたします。

【④照明・施設設備】
×照明に慣れるまで暗く感じますが慣れてくると静かで良いです。
×女子更衣室が外から見えてしまうガラスがあるので、カーテン等で目隠しがあると良いと思う。
×シャワールームがほしい。

【⑤卓球】
×卓球台が古い　×卓球台古い、キズだらけ
×卓球備品古いものばかり
×卓球用具のネットが良くない
×用具のメンテナンス、更新がない
×卓球台が古く他の市の用具に比べて汚なすぎる
×卓球台がかなり傷ついている。塗り直すか、新しい台を導入すべき。
×卓球台が古いので新しい台がほしい。
×①卓球台がキズだらけ。②古い卓球台がそのまま残っているため邪魔である。使用不可の台は廃却して欲しい。
×いつも使わせていただいています、ありがとうございます。不満なのは卓球台、ネットなどあまりにもいたみがはげしいかと思います。他の市の方とあまり一緒に練習しにくい?!

【⑥職員】
○［再掲］花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。
○［再掲］職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。

問８［全体的な満足度］を、「プラス評価」と「マイナス評価」で取り纏める。

【プラス評価】
○花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。
○剣道を行うのに適した環境が保たれているため。又、広場の除草もこまめに実施されており駐車に困らない
○職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。
○静かで良い。

【マイナス評価】
×卓球台が古い　×卓球台古い、キズだらけ
×卓球備品古いものばかり
×卓球用具のネットが良くない
×用具のメンテナンス，更新がない
×卓球台が古く他の市の用具に比べて汚なすぎる
×卓球台がかなり傷ついている。塗り直すか、新しい台を導入すべき。
×卓球台が古いので新しい台がほしい。
×①卓球台がキズだらけ。②古い卓球台がそのまま残っているため邪魔である。使用不可の台は廃却して欲しい。
×いつも使わせていただいています、ありがとうございます。不満なのは卓球台、ネットなどあまりにもいたみがはげしいかと思います。他の市の方とあまり一緒に練習しにくい?!
×トイレが和式のみで膝をいためていたので使えなかった。しかたがないので我慢して早めに帰った。できましたら１つでも洋式にお願いします
×トイレが使いづらい　×トイレの改善
×毎回こちらのアンケートに記入しておりますがトイレを新しくしてほしい。洋式にしていただきたいです。お願いいたします。
×夏場冷房が欲しい
×他の季節は問題ないが、夏場の暑さは対策をしてもらわないと熱中症の危険度が高い。大型扇風機又はクーラーの設置を希望します。
×照明に慣れるまで暗く感じますが慣れてくると静かで良いです。
×女子更衣室が外から見えてしまうガラスがあるので、カーテン等で目隠しがあると良いと思う。
×シャワールームがほしい。

［問 9］自由な提案・意見等

概ねの項目単位で、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空調】【③トイレ】【④照明・施設設備】【⑤卓球】【⑥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】
・要望を出しても変化なし！！
・料金について　団体利用２時間１６００円台は市民体育館のアリーナ半面利用料金の１１００円台に比べて高い、考慮してほしい。利用者として、個人利用回数券利用者の長期利用に対して何らかの特典があってもいいのではないかと思う。

【②空調】
・夏場は冷房があるといいと思うのですが

【③トイレ】
・お手洗いが古く使いにくい　・トイレの施設を改良して下さい。
・いつも同じアンケートで要望が生かされてない。トイレ
・トイレはウォッシュレットがいいな！

【④照明・施設設備】
・卓球で利用させて頂いているが、次の点が気になる。照明について　蛍光管が切れている場合の交換がスムーズに行われていない。高齢者利用頻度が高いので迅速な対応をお願いしたい。

【⑤卓球】
・卓球台が古く凹凸で使用しづらい。　・卓球台が少々古いですね！
・卓球台について　かなり老朽化して居り順次新しい台を導入してほしい。

【⑥職員】
・管理している職員の人間性が良くコミュニケーションがとれる。

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、☆「良い」と★「悪い」に大別する。
【①運営】【②空調】【③トイレ】【④照明・施設設備】【⑤卓球】【⑥職員】
※利用者の代表的な意見・要望や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。

【①運営】
☆「良い」
〇花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。
〇剣道を行うのに適した環境が保たれているため。又、広場の除草もこまめに実施されており駐車に困らない
〇職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。
〇静かで良い。
★「悪い」
×要望を出しても変化なし！！
×料金について　団体利用２時間１６００円台は市民体育館のアリーナ半面利用料金の１１００円台に比べて高い、考慮してほしい。利用者として、個人利用回数券利用者の長期利用に対して何らかの特典があってもいいのではないかと思う。

【②空調】
☆「良い」－
★「悪い」
×夏場冷房が欲しい　×夏場は冷房があるといいと思うのですが
×他の季節は問題ないが、夏場の暑さは対策をしてもらわないと熱中症の危険度が高い。大型扇風機又はクーラーの設置を希望します。

【③トイレ】
☆「良い」－
★「悪い」
×トイレが和式のみで膝をいためていたので使えなかった。しかたがないので我慢して早めに帰った。できましたら１つでも洋式にお願いします
×トイレが使いづらい　×トイレの改善
×毎回こちらのアンケートに記入しておりますがトイレを新しくしてほしい。洋式にしていただきたいです。お願いいたします。
×お手洗いが古く使いにくい
×トイレの施設を改良して下さい。
×いつも同じアンケートで要望が生かされてない。トイレ
×トイレはウォッシュレットがいいな！

【④照明】
☆「良い」－
★「悪い」
×照明に慣れるまで暗く感じますが慣れてくると静かで良いです。
×女子更衣室が外から見えてしまうガラスがあるので、カーテン等で目隠しがあると良いと思う。
×シャワールームがほしい。
×卓球で利用させて頂いているが、次の点が気になる。照明について　蛍光管が切れている場合の交換がスムーズに行われていない。高齢者利用頻度が高いので迅速な対応をお願いしたい。

【⑤卓球】
☆「良い」－
★「悪い」
×卓球台古い　キズだらけ
×卓球備品古いものばかり
×卓球用具のネットが良くない
×用具のメンテナンス，更新がない
×卓球台が古く他の市の用具に比べて汚なすぎる
×卓球台がかなり傷ついている。塗り直すか、新しい台を導入すべき。
×卓球台が古いので新しい台がほしい。
×①卓球台がキズだらけ。②古い卓球台がそのまま残っているため邪魔である。使用不可の台は廃却して欲しい。

×いつも使わせていただいています、ありがとうございます。不満なのは卓球台、ネットなどあまりにもいたみがはげしいかと思います。他の市の方とあまり一緒に練習しにくい?!
×卓球台が古い
×卓球台が古く凹凸で使用しづらい。
×卓球台が少々古いですね！
×卓球台について　かなり老朽化して居り順次新しい台を導入してほしい。

【⑥職員】
☆「良い」
〇管理している職員の人間性が良くコミュニケーションがとれる。
〇［再掲］花がきれいに植えてあって美観が良い。職員の方がやさしい。
〇［再掲］職員の方も親切だし、景観もいつも手入れがされているので、気持ちよく使わせてもらっています。
★「悪い」－

Ⅴ.その他　□質問票　次頁に掲載

佐倉市青少年体育館利用者満足度調査

平成 29 年度

『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。
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

該当する番号を〇で囲んでください。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　あなたが青少年体育館で行う主な種目はなんですか。（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

裏面に続く

【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。＊該当する番号を○で囲んでください。

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.生徒・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。

「集計結果」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　㈱オーエンス　Tel.043-486-1041

佐倉市民体育館・青少年体育館 指定管理者㈱オーエンス

〒285-0823　千葉県佐倉市江原新田 54（青少年体育館）

ご利用、ご予約のお問合せ　電話 043(486)1041

青少年体育館の予約は市民体育館で受付けています

ホームページ：『佐倉市青少年体育館』検索

＊予約状況が確認できます。