

□5-1 サービス評価、顧客満足度についての日常的アンケート等の実施と分析

2022年度 町田中央公園利用者アンケート調査結果

配布枚数	回収枚数	配布期間
232	181	2022年4月～2023年3月

作成枚数：250枚

実施方法：体育館にアンケート用紙と回収BOXを設置。

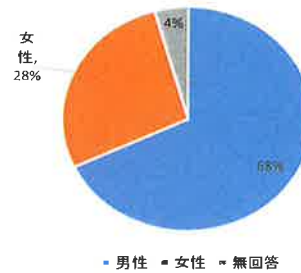
藤の台球場：利用終了後に手渡し、記入後、回収。

○ご自身のごとについて教えてください

性別

1	男性	123
2	女性	50
	無回答	8

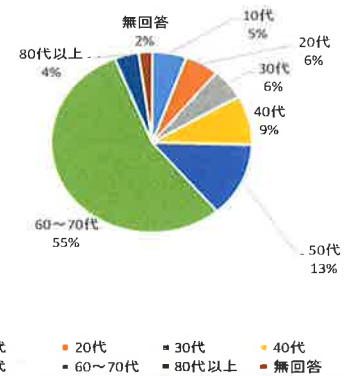
性別



年齢

1	10代	10
2	20代	10
3	30代	10
4	40代	16
5	50代	24
6	60～70代	100
7	80代以上	7
8	無回答	4

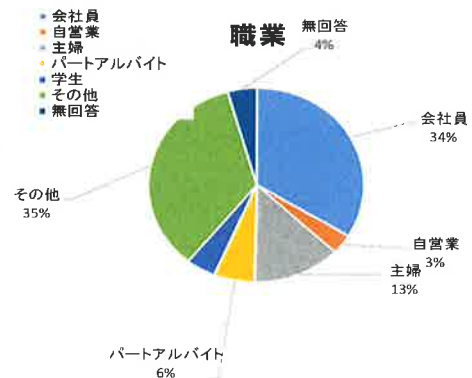
年齢



職業

1	会社員	61
2	自営業	6
3	主婦	24
4	パートアルバイト	11
5	学生	8
6	その他	63
	無回答	8

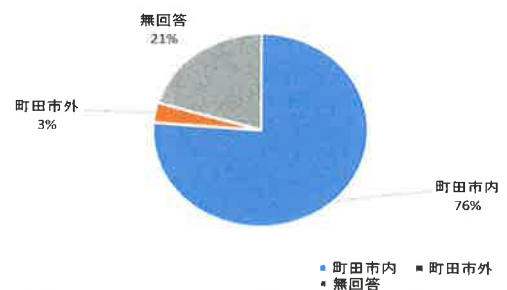
職業



住所

1	町田市内	138
2	町田市外	6
	無回答	37

住所

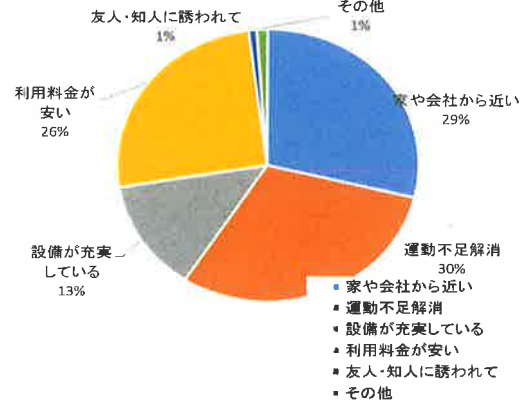


○町田中央公園、サン町田旭体育館を利用しようと思った理由を教えてください

1	家や会社から近い	98
2	運動不足解消	103
3	設備が充実している	45
4	利用料金が安い	87
5	友人・知人に誘われて	3
6	その他	4

(複数回答あり)

利用しようと思った理由

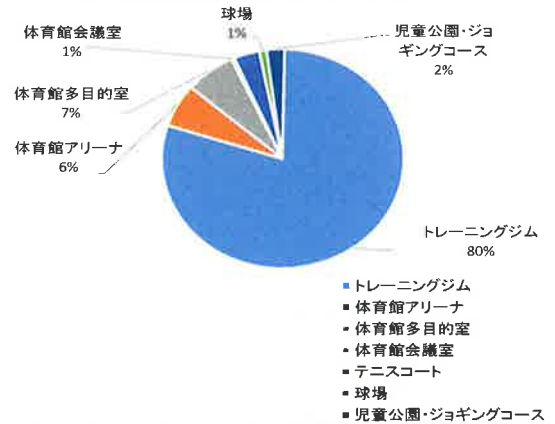


○主にどちらの施設をご利用されていますか

1	トレーニングジム	164
2	体育館アリーナ	13
3	体育館多目的室	14
4	体育館会議室	1
5	テニスコート	7
6	球場	2
7	児童公園・ジョギングコース	5

(複数回答あり)

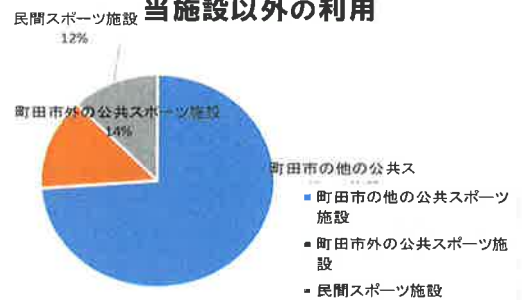
どの施設を利用しているか



○当施設以外に利用している施設があれば教えてください

1	町田市の他の公共スポーツ施設	48
2	町田市外の公共スポーツ施設	9
3	民間スポーツ施設	8

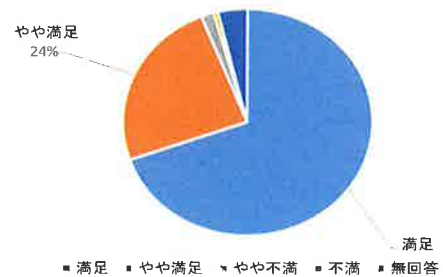
当施設以外の利用



○当施設のスタッフの印象・接客態度についてお聞かせください

1	満足	126
2	やや満足	44
3	やや不満	3
4	不満	1
5	無回答	7

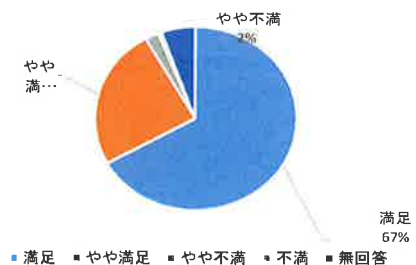
スタッフの印象・接客について



○当施設の整備状況、清掃についてどのように感じましたか

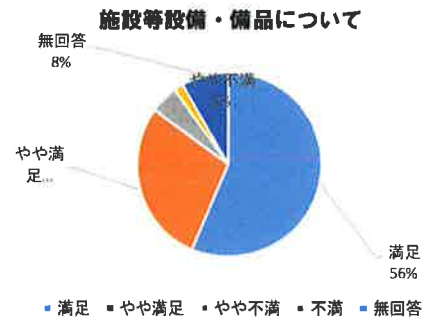
1	満足	121
2	やや満足	45
3	やや不満	4
4	不満	1
5	無回答	10

施設等整備・清掃について



○当施設の設備や備品・用具についてどのように感じましたか

1	満足	102
2	やや満足	52
3	やや不満	9
4	不満	3
5	無回答	15



○当施設の良い点・悪い点などございましたらご記入ください。

【良い点】

- ・選曲が良い(10-20代 女性)
- ・駐車料金が比較的安い(30-50代 男性)
- ・好きな初エアロ、エアロビクス、ランが充実している。※利用料金が安い(60-70代 女性)
- ・コーチの方々の指導に満足している。(60-70代 女性)
- ・コーチの方々がとても親切で親しみやすく、通うのが楽しみ。(60-70代 女性)
- ・コーチの方々に元気を頂いて若返ります。とても楽しい。(60-70代 女性)
- ・10:30からと10:45からのストレッチはとても良い取り組みだと思う。(60-70代 女性)
- ・スタッフの感じが良い。(30-50代)
- ・スタッフの挨拶が気持ちいいです。(30-50代 男性)
- ・明るい雰囲気である、ライトも明るい。コーチの方々が全員、美男、美女でとても話しやすく、親しみやすい。指導の仕方、方法が手(マシンの使い方含む)で納得でき楽しい。施設のお掃除が行き届いていて気持ちよく使わせて頂いている。(60-70代 女性)
- ・設備がクリーン(60-70代 男性)
- ・安く設備も充実していて民間を辞めてもいいと思うぐらい。(60-70代 女性)
- ・スタッフの明るい態度には感心しています。(60-70代 男性)
- ・コーチの方がフレンドリーで話していて楽しい。施設の雰囲気が明るい。(60-70代 女性)
- ・スタッフの方、利用者の方皆様大変親切で初めて来てとても安心しました。(60-70代 女性)
- ・トレーニングルームがすごい数の器具があつていい。ベンチプレスが増えるといい。(10代 男性)
- ・スタッフさんが優しくかったです。ありがとうございます。(40代 女性)
- ・使用方法を気さくに教えていただけて嬉しい。(50代 女性)
- ・スタッフの対応は丁寧で親切(60-70代 男性)
- ・備品、用具の使い方が簡単で使用しやすい。玄関の受付も含めトレーニング室の方が親切で話しやすく使用するのが楽しい。ショートプログラムは大変いい企画だと思ひありがたい。お掃除が隅々まで行き届き気持ちよく使わせて頂いている。(80代以上女性)
- ・火曜午前のバドミントンの指導の先生の指導が分かりやすく素晴らしいです。(40代)
- ・器具がとてもいいものばかりでよい環境である。ベンチプレスを置いてほしい。(10代 女性)

【悪い点】

- ・更衣室が汚い、古い。(30-50代 男性)
- ・トイレの荷物掛けの位置、年齢を考えて低めなのが欲しい。(60-70代 女性)
- ・利用者さんでマスクを顎までおろしているで注意してほしい。(30-50代 男性)
- ・ロッカーに物を置くスペースが(ベンチ)が小さく、少ない。(30-50代 男性)
- ・利用者スタッフが大声で話しているのが気になります。(30-50代 男性)
- ・ロッカーの番号が分かりにくい。順番に並んでいない。手首に着けるタイプの表示がかすれていたりしている。民間施設ではありえない。改善お願いします。(60-70代 男性)
- ・受付スタッフの対応が悪い。受付の後ろでお菓子を食べているし携帯を触っているのはいかがなものか。(60-70 女性)
- ・もっとジムにスタッフがいてほしい。忙しそう。(10代 女性)
- ・すごく優しいスタッフさんでした。(10代 女性)
- ・掃除するモップをきれいにしてください。(60-70代 女性)
- ・故障、調整中の用具ばかり、期日を提示してください。(60-70 男性)
- ・モップがとtも汚れています。洗濯してください(60-70代 女性)

【ご意見】

- ・デッドリフトが欲しいです。(30-50代 男性)
- ・トレーニング室無料提供は難しいと思いますがリクエスト曲などがあればモチベーションが上がると思う。(10-20代 男性)
- ・バーベルを使って腹筋、背筋をやりたい(30-50代 男性)
- ・もう少し、料金が高くていいので個人指導してほしい。(60-70代 女性)
- ・スミスマシンorベンチプレスが欲しい。(30-50代 男性)
- ・町田市立室内プールのトレーニングルームを使用しているが利用カード(修了証)や利用ルール(フリーウェイトが15分かつ20分の利用時間)ウエスの取り扱い、チケットの渡し方など違いが多い。統一してほしい。(30-50代 男性)
- ・100歳まで通いたい。(60-70代 女性)
- ・お掃除が行き届いてとても気持ちが良い。(60-70代 女性)
- ・シャワー室、ロッカー室数が多いので助かる。(60-70代 女性)
- ・ズンバもやっていると嬉しい。(60-70代 女性)
- ・Wi-Fiが使えると良い。(30-50代 男性)
- ・「旭町ではズンバがないので成瀬の総体まで来ている」とズンバの先生に言ったら「もしよければ旭町にも行きますよ」と。多目的室が一部屋なので無理だと思いますが、何年後かにも出来たら嬉しい。旭町のラン・エアロの仲間3人で成瀬に通っています。ズンバは心と体の解放になります。(60-70 女性)
- ・夏は暑く高齢者にとって外輪歩くのは危険です。夏場だけでもジムを朝7時から開けて頂けるとありがたい。(60-70代 男性)
- ・ドライヤーを置いてください。(30-50代)
- ・クーラーが入っているせいか窓を少ししか開けていないのにおらず、換気が悪く利用者も多くなっている中で全体的に窓をもっと開けてほしい。ランニングマシンを鼻マスクでしている人がいますが背を向けているのでスタッフも注意することが出来ない。何か注意書きをすとかしてほしい。(暑いので苦しいのはわかりますがお互いの為気持ちよく利用したいから)
- ・バスケットを終えた若者がマスク無しで会話してるのが気になります。ロビー、バックヤードではマスクをしてほしいですね。ですね。(60-70 女性)
- ・もっと利用すればよいと思うが混んでも困る、複雑な気持ち。
- ・8:30から開いていると嬉しいです。(30-50代 女性)
- ・ケトルベルのもっと良いものを入れてほしいと思います。(30-50 女性)
- ・トイレにウォッシュレットを付けてほしい。(60-70 男性)
- ・器具に座って2人で長話する主婦が困る、利用できない。(60-70 男性)
- ・女性用トイレが冷たい、ウォームレットにしてほしい、冷たくて座れない。(60-70代 女性)

○その他、ご意見ご感想等をご記入ください

- ・運動器具の痛みがあったものの改善してもらいたい。(60-70代 男性)
- ・音楽は若い人、中、高齢者に合う音楽を流してもらいたい(活発でげんきのでるような)。(60-70代 男性)
- ・自転車の血圧の表示が長い間、修理されていない。(60-70代 男性)
- ・ウォーキングマシンを利用した発電能力で少しでも電力に協力できる器機にすれば面白いし、宣伝能力になる。(60-70代 男)
- ・ジム内にショルダープレスがあると良い。(30-50代 男性)
- ・無駄なく利用させてもらっている、アドバイスもしてもらって勉強になる。(60-70代 女性)
- ・バドミントンのポストとネットを使いやすく新しいものにして下さい。(設備)あまりにも古すぎて希望します。(60-70 女性)
- ・トレーニングジムのロアーバッグが長期間調整中で使えない、早く使えるようにしてもらいたい。(60-70 男性)
- ・マッサージが長い人などに注意してほしい。(50代 女性)
- ・流れている音楽を若者から高齢者向けに順に流してほしい。(60-70 男性)
- ・冷水器を使いたい(20代 男性)
- ・スポーツジムの設備・備品・用具を増やしてほしい。(50代 男性)
- ・シャワー室にドライヤーを置いてほしい。(40代 男性)
- ・前にあった初めてエアロを再開してください。(60-70代 女性)
- ・もう少し器具の種類が増えるとありがたい。(60-70代 男性)
- ・ランニングマシンを減らして筋トレの道具の種類を増やしてほしい。(50代)
- ・まだ通いはじめたばかりなので継続してこれるように頑張りたいです。(50代 女性)
- ・とても良いと思います。
- ・設備・スタッフとも十分満足です。ただ、ショートプログラムを現在の15分単位では物足りませんので、30分単位に延長して頂きたいと思います。これは私だけの意見でなく数人の仲間も同意見です。ご検討よろしくお願いします。(60-70男性) 給水機、ジェットタオルを使えるようにしてほしい。(40代 男性)
- ・インストラクターによるストレッチ、膝が悪く座れないので椅子があれば参加したい。(80代以上 女性)
- ・ケーブルワイヤーの下にマットを敷いてほしい(滑るため)、トレーニングルームの奥が少し暑い(60-70代 男性)
- ・初めてエアロをぜひ再開してください。(80代以上 女性)
- ・シャワーでシャンプーが使えるといい、サウナがあるといい、スタジオがもう少し充実すると良い。(40代 女性)
- ・ショートプログラム15分を30分にして頂けないでしょうか。(60-70代 女性)
- ・いつもありがとうございます。(50代 男性)
- ・ラディカルパワーのコースに参加しています、とても良いクラスなので週末のクラスもたくさんあると嬉しいです。1Fの券売機の前に荷物を置ける台があると便利かなと思います。ご検討ください。
- ・サンドバッグが欲しい。(30代 女性)
- ・トレーニングジムのケーブルマシンの下に滑るためマットを敷いてほしい(60-70代 男)

月合計

4月：14枚 5月：14枚 6月：7枚 7月：3枚 8月：5枚 9月：8枚 10月：6枚
11月：59枚 12月：15枚 1月：35枚 2月：8枚 3月：7枚 **合計181枚**

日頃より当施設をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。皆様が今後ますます安全で快適にご利用できるよう、アンケート調査を実施し管理運営に活かしていきたいと考えております。ご多用のところお手数ではございますが、ご協力の程お願い致します。

1. ご自身のことについて教えてください。

- 性別 男性 女性 答えたくない
年齢 10代 20代 30代 40代 50代
 60~70代 80代以上
職業 会社員 自営業 主婦 パートアルバイト 学生 その他
住所 町田市内 町田市外

2. 町田中央公園・サン町田旭体育館を利用しようと思った理由を教えてください。(複数回答可)

- 家や会社から近い 運動不足の解消 設備が充実している
 利用料金が安い 友人、知人に誘われて その他()

3. 主にどちらの施設をご利用されていますか。(複数回答可)

- トレーニングジム 体育館アリーナ 体育館多目的室 体育館会議室
 野球場 テニスコート 児童公園、ジョギングコース

4. 当施設以外に利用している施設があれば、教えてください。

- 町田市の他の公共スポーツ施設 町田市外の公共スポーツ施設 民間スポーツ施設

5. 当施設のスタッフの印象・接客態度についてお聞かせください。

- 満足 やや満足 やや不満 不満

6. 当施設の整備状況、清掃についてどのように感じましたか。

- 満足 やや満足 やや不満 不満

7. 当施設の設備や備品・用具についてどのように感じましたか。

- 満足 やや満足 やや不満 不満

8. 当施設の良い点・悪い点などございましたらご記入ください。

○その他、ご意見・ご感想等をご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

町田市指定管理者 まちだA・T・Kスポーツパートナーズ(共同事業体)