

平成 23 年度

北区スポーツ施設お客様アンケート

調査結果報告書

新潟市開発公社 & ハピスカとよさか

目 次

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | 調査の概要 | 1 |
| <hr/> | | |
| 2 | アンケート用紙 | 2 |
| <hr/> | | |
| 3 | 調査結果 豊栄総合体育館：体・遊水館：遊 | |
| | 総括と総評 | 8 |
| <hr/> | | |
| | 対象者の特性（年齢・性別・職業） | 10 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q1・遊 Q1. 利用目的 | 11 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q2・遊 Q2. 利用形態 | 11 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q3・遊 Q3. 利用頻度 | 12 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q4. 平日の開館時間延長希望 | 12 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q5. 土・日・祝日の開館時間延長希望 | 13 |
| <hr/> | | |
| | 遊 Q4. 3月～11月の平日の開館時間の延長希望 | 13 |
| <hr/> | | |
| | 遊 Q5. 12月～2月の平日の開館・閉館時間の延長希望 | 14 |
| <hr/> | | |
| | 遊 Q6. 土曜及び7月・8月の開館・閉館時間の延長希望 | 14 |
| <hr/> | | |
| | 遊 Q7. 日曜・祝日の開館・閉館時間の延長希望 | 15 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q6. 遊 Q9.月曜休館日の開館希望 | 15 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q7.遊 Q9. 年末年始の開館希望 | 16 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q8・遊 Q10. 利用に際しての5段階評価 | 16 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q9・遊 Q11. [体 Q8・遊 - Q10.]についての意見（記述式解答） | 22 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q10. 遊 Q12.管理運営について | 22 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q11. 遊 Q13.管理運営の変化について | 23 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q12. 遊 Q14.管理運営に望むことについて | 23 |
| <hr/> | | |
| | 体 Q13・遊 Q15. 意見・要望（記述式解答） | 24 |
| <hr/> | | |
| | 屋外施設の結果 | 26 |
| <hr/> | | |

スポーツ施設お客様アンケート概要

【調査目的】

NPO法人総合型地域スポーツクラブハピスカとよさかが指定管理者として管理・運営を行っている、新潟市内の体育施設においてサービスに対する利用者の評価及びニーズを把握し反映することで、指定管理業務の効果的な遂行と、さらなるサービスの向上を図ることを目的とする。

【調査期間】 平成23年11月8日(火)～11月27日(日)

【対象施設】 体育館 豊栄総合体育館内・テニスコート
屋外施設 豊栄南運動公園・木崎野球場・阿賀野川公園

【調査対象】 豊栄総合体育館・・・100枚

| 利用形態 | 配布数 | | |
|--------------|-----|----|----|
| | 男性 | 女性 | 計 |
| 個人利用 | 9 | 4 | 13 |
| 専用利用 | 44 | 28 | 72 |
| スポーツ教室・クラブ事業 | 1 | 12 | 13 |
| 無回答 | | | 2 |

水の公園福島潟 遊水館・・・100枚

| 利用形態 | 配布数 | | | |
|--------|-----|----|-----|----|
| | 男性 | 女性 | 未回答 | 計 |
| 個人利用 | 38 | 47 | 8 | 93 |
| スポーツ教室 | 3 | 3 | 1 | 7 |

【屋外施設】 18枚

| 施設名 | 配布数 |
|-----------------|-----|
| 南運動公園 野球場 | 11 |
| 南運動公園 屋内ゲートボール場 | 5 |
| 阿賀野川公園 野球場 | 1 |
| 無回答 | 1 |

【調査項目】

- 1 利用目的について
- 2 利用形態について
- 3 利用頻度について
- 4 開館・閉館時間について
- 5 接客対応・利用環境・事業について(満足度5段階)
- 6 施設の管理・運営について
- 7 来館者の属性について

スポーツ施設お客様アンケートのお願い

平素から豊栄総合体育館をご利用いただき、ありがとうございます。

私ども“新潟市開発公社&ハピスカとよさか”では、業務のモニタリング及び自己評価を行うため、アンケート調査を実施させていただくことになりました。

皆様のご意見・ご要望を、施設の管理運営に可能な限り反映し、より良いサービスの提供ができるよう努力いたしますので、ご協力をお願いいたします。

尚、ご回答いただいた皆様の個人情報、属性調査の目的以外に使用いたしません。

また、ご回答いただいた内容は統計処理し、個々の調査内容については、秘密を厳守いたします。

平成23年11月

豊栄総合体育館 館長

ご回答に際して

- 設問は選択式になっています。該当する選択肢の に✓をご記入ください。
- 設問には、ご自身のお考えやご意見をご回答ください。
- 設問に疑問な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお問い合わせください。

お問い合わせ

豊栄総合体育館 電話 025-386-7511 (原則、月曜日は休館)

(アンケート担当：NPO 法人総合型地域スポーツクラブハピスカとよさか)

新潟市北区体育施設指定管理者：新潟市開発公社&ハピスカとよさか

Q1. 本日のご利用目的をお聞かせください。(主な理由を1つ)

健康づくり 体力向上 競技力向上 痩せるため 仲間づくり その他

Q2. ご利用の形態をお聞かせください。

専用利用(団体) 個人利用 スポーツ教室・クラブ事業 その他(観戦・付添い・見学など)

Q3. どのくらいの頻度で利用していますか。(1つ)

ほぼ毎日 週2回以上 週1回 月2~3回 月1回以下

開館・閉館時間などについてお聞きします。(1つ)

Q4. 平日の開館(午前9時)・閉館時間(午後9時30分)の延長を希望しますか。(1つ)

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q5. 土曜・日曜・祝日の開館(午前9時)・閉館時間(午後9時30分)の延長を希望しますか。(1つ)

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q6. 現在、毎週月曜日(祝日の場合は翌火曜日)は休館していますが、今後は開館を希望しますか。(1つ)

希望する 希望しない

Q7. 現在、年末年始(12/29~1/3)は休館していますが、今後は開館を希望しますか。(1つ)

希望する 希望しない

Q8. 以下の質問に5段階での評価をお願いします。(該当する項目に✓をご記入ください)



(1) 接客対応について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|-------------------|---------|---|---------|---|---------|
| 施設スタッフの接客対応は親切である | | | | | |
| 施設スタッフの対応は手際が良い | | | | | |
| 施設スタッフの説明は分かりやすい | | | | | |
| 施設スタッフの知識は十分である | | | | | |

(2) 利用環境について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|-------------------|---------|---|---------|---|---------|
| 安全な環境で安心して利用できる | | | | | |
| 清掃・整備が行き届き、清潔である | | | | | |
| 用具・器具の種類と数が整っている | | | | | |
| 情報発信・案内掲示等が充実している | | | | | |

(3) ハピスカとよさかの自主事業について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|------------------------|---------|---|---------|---|---------|
| プログラム(種目)・メニューが豊富である | | | | | |
| 参加しやすい時間帯で開催されている | | | | | |
| 参加したくなるようなプログラム(種目)である | | | | | |

Q9. Q6(1)～(3)のご不満な点について、よろしければ具体的にご記入ください。

Q10. 現在この施設は、公益法人である【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】が管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。(1つ)

今の管理・運営が良い

【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】による管理・運営で良いがサービスの改善をすべきである
民間企業による管理・運営を行うべきである。

Q11. 平成21年4月(新潟市開発公社&ハピスカとよさかによる管理運営開始)以降の管理運営に関して、これまで(新潟市による直営)と比べ何か変化を感じますか。(1つ)

良くなった 変わらない 悪くなった

Q12. あなたはこの施設にどのような施設運営を希望しますか。(1つ)

今よりも高い料金でも、質の高いサービスを受けたい。

サービスの質よりも、安い料金で気軽に利用したい。

ボランティア等自分たちで運営に参加していきたい。

Q13. その他、施設に関するご意見・ご要望がございましたらご記入ください

Q14. 最後に、以下にご記入ください。

【年齢】 20才未満 20才代 30才代 40才代 50才代 60才代 70才以上
【性別】 男性 女性
【職業】 小学生・中学生 高校生 大学・専門学校生 会社員・公務員
自営業・自由業 パート・アルバイト 主婦・主夫 その他

～ ご協力いただきありがとうございました。 ～

スポーツ施設お客様アンケートのお願い

平素から水の公園福島潟 遊水館をご利用いただき、ありがとうございます。

私ども“新潟市開発公社&ハピスカとよさか”では、業務のモニタリング及び自己評価を行うため、アンケート調査を実施させていただくことになりました。

皆様のご意見・ご要望を、施設の管理運営に可能な限り反映し、より良いサービスの提供ができるよう努力いたしますので、ご協力をお願いいたします。

尚、ご回答いただいた皆様の個人情報、属性調査の目的以外に使用いたしません。

また、ご回答いただいた内容は統計処理し、個々の調査内容については、秘密を厳守いたします。

平成23年12月

水の公園福島潟 遊水館 館長

ご回答に際して

- 設問は選択式になっています。該当する選択肢の に✓をご記入ください。
- 設問には、ご自身のお考えやご意見をご回答ください。
- 設問に疑問な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお問い合わせください。

お問い合わせ

水の公園福島潟 遊水館 電話 025-384-1211（原則、月曜日は休館）

（アンケート担当：NPO 法人総合型地域スポーツクラブハピスカとよさか）

新潟市北区体育施設指定管理者：新潟市開発公社&ハピスカとよさか

Q1. 本日のご利用目的をお聞かせください。(主な理由を1つ)

健康づくり 体力向上 競技力向上 痩せるため 仲間づくり その他

Q2. ご利用の形態をお聞かせください。

専用利用(団体) 個人利用 スポーツ教室・クラブ事業 その他(観戦・付添い・見学など)

Q3. どのくらいの頻度で利用していますか。(1つ)

ほぼ毎日 週2回以上 週1回 月2~3回 月1回以下

開館・閉館時間などについてお聞きします。(1つ)

Q4. 3月~11月の平日の開館・閉館時間(午後1時~午後9時)の延長を希望しますか。(1つ)

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q5. 12月~2月の平日の開館・閉館時間(午後1時~午後8時)の延長を希望しますか。(1つ)

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q6. 土曜及び7月・8月平日の開館・閉館時間(午前10時~午後9時)の延長を希望しますか。(1つ)

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q7. 日曜・祝日の開館・閉館時間(午前10時~午後5時30分)の延長を希望しますか。(1つ)

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q8. 現在、毎週月曜日(祝日の場合は翌火曜日)は休館していますが、今後は開館を希望しますか。(1つ)

希望する 希望しない

Q9. 現在、年末年始(12/29~1/3)は休館していますが、今後は開館を希望しますか。(1つ)

希望する 希望しない

Q10. 以下の質問に5段階での評価をお願いします。(該当する項目に✓をご記入ください)



(1) 接客対応について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|-------------------|---------|---|---------|---|---------|
| 施設スタッフの接客対応は親切である | | | | | |
| 施設スタッフの対応は手際が良い | | | | | |
| 施設スタッフの説明は分かりやすい | | | | | |
| 施設スタッフの知識は十分である | | | | | |

(2) 利用環境について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|-------------------|---------|---|---------|---|---------|
| 安全な環境で安心して利用できる | | | | | |
| 清掃・整備が行き届き、清潔である | | | | | |
| 用具・器具の種類と数が整っている | | | | | |
| 情報発信・案内掲示等が充実している | | | | | |

| (3) ハピスカとよさかの自主事業について | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|------------------------|---------|---|---------|---|---------|
| プログラム(種目)・メニューが豊富である | | | | | |
| 参加しやすい時間帯で開催されている | | | | | |
| 参加したくなるようなプログラム(種目)である | | | | | |

Q11. Q10(1)～(3)のご不満な点について、よろしければ具体的にご記入ください。

Q12. 現在この施設は、公益法人である【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】が管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。(1つ)

今の管理・運営が良い

【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】による管理・運営で良いがサービスの改善をすべきである
民間企業による管理・運営を行うべきである。

Q13. 平成21年4月(新潟市開発公社&ハピスカとよさかによる管理運営開始)以降の管理運営に関して、これまで(新潟市による直営)と比べ何か変化を感じますか。(1つ)

良くなった 変わらない 悪くなった

Q14. あなたはこの施設にどのような施設運営を希望しますか。(1つ)

今よりも高い料金でも、質の高いサービスを受けたい。

サービスの質よりも、安い料金で気軽に利用したい。

ボランティア等自分たちで運営に参加していきたい。

Q15. その他、施設に関するご意見・ご要望がございましたらご記入ください

Q16. 最後に、以下にご記入ください。

【年齢】 20才未満 20才代 30才代 40才代 50才代 60才代 70才以上

【性別】 男性 女性

【職業】 小学生・中学生 高校生 大学・専門学校生 会社員・公務員

自営業・自由業 パート・アルバイト 主婦・主夫 その他

～ ご協力いただきありがとうございました。 ～

総括と総評

グラフについて

比較のため前年度データを記載しているが今年度新たに追加した項目については、今年度のみ掲載している。

【回答者の特性に関連して】

今年度は屋内施設 200 人、屋外施設 18 人、合計 218 人から回答をいただいた。

屋外施設は、大会による貸切での開催や悪天候もあり、回答数が少なかった。

< 屋内施設 >

年齢については、60 才台の利用が多い施設状況を反映した結果となった。

目的は、健康づくりが過半数を占め、健康意識が高いことがうかがわれる。

利用頻度は、前年度と比較して週 2 回以上の利用者が 11%増加している

< 屋外施設 >

年齢性別については、40 才代以下で女性の利用が稀なため、アンケートを取ることができなかった。

利用頻度は豊栄南運動公園が比較的高い。

【時間延長に関する設問から】

< 屋内施設 >

閉館時間の延長については、「特に希望しない」が 70%～80%台と高くなっているが、閉館時間の延長希望が 10%～20%程度あることから、さらなるニーズの把握に努める。

年末年始の開館については、39%が希望となっていることから、今後開館日の増加を検討したい。

< 屋外施設 >

利用時間の延長については、野球場以外は希望がなかった。

【満足度 5 段階評価】

1. 接客対応

< 屋内施設 >

親切度については、4 と 5 の合計が 72%と比較的高かったが、手際の良さ・説明のわかりやすさ・知識の 4 と 5 の合計が 60%台とやや低かったので、職員の講習会への参加・研修会実施などを増やし、今後さらなる充実を図りたい。

< 屋外施設 >

5 の評価が前年度比で親切度 25%、手際 35%、説明 34%と大幅に減少し、改善が必要である

2. 利用環境

< 屋内施設 >

安心安全については、4 と 5 の合計が 71%と比較的高かったが、清潔な環境については、

4と5の合計が昨年度より-5%となるとともに、2と1が+6%となった。今後、清潔な環境づくりを徹底する。

用具器具、情報発信・案内については、4と5の合計が50%台と比較的低かった。ニーズに応じた用具・器具の充実とわかりやすく見やすい情報提供の改善を実施する。

<屋外施設>

安心安全、用具器具、情報発信・案内いずれも、前年度比で5の評価が減少している。

3. 自主事業

4と5の合計がメニュー41%、時間帯が36%、種目34%とやや低かったので、教室アンケートによるニーズの把握や情報収集、指導者の養成を行い、皆さまに満足いただける事業を実施したい。

【管理・運営に関すること】

<屋内施設>

今の管理・運営がよいという回答が78%と前年度と同じであったが、改善すべきであるとの回答も16%と前年度並みとなった。さらなる改善に努めたい。

どのような施設運営を希望するかとの問いについては、安い料金での利用を希望する回答が多かった。

<屋外施設>

今の管理・運営がよいという回答が69%と約7割の方から高評価をいただいたが、前年度比20%となっていることからより良い管理運営に努める。

【全体を通して】

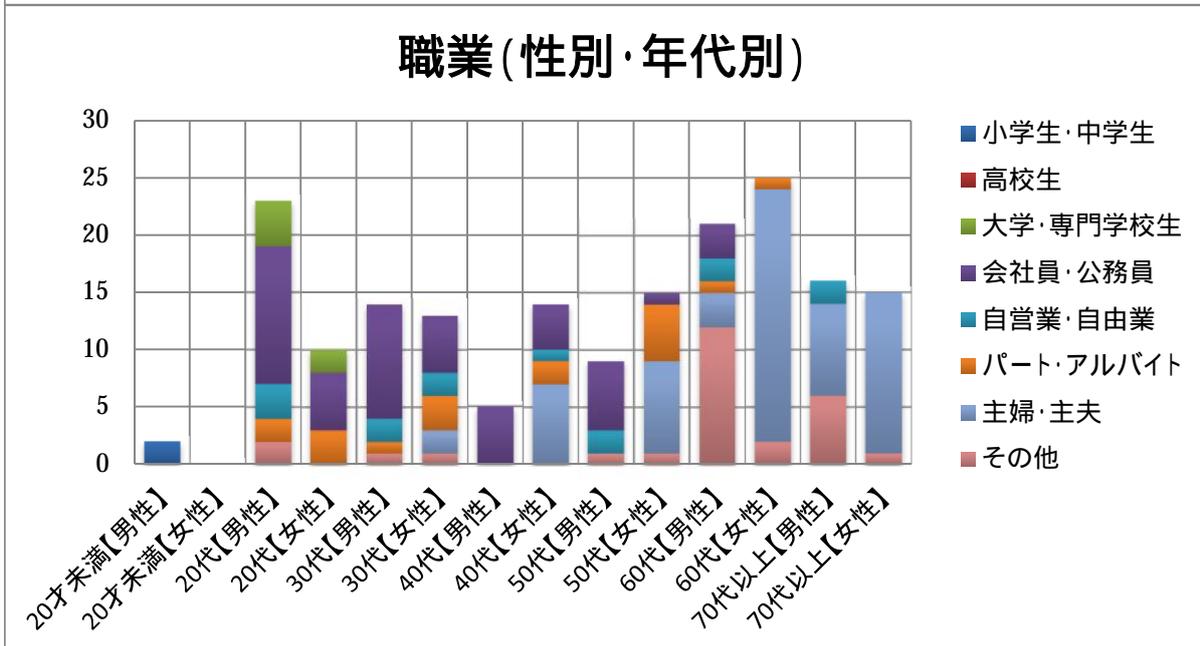
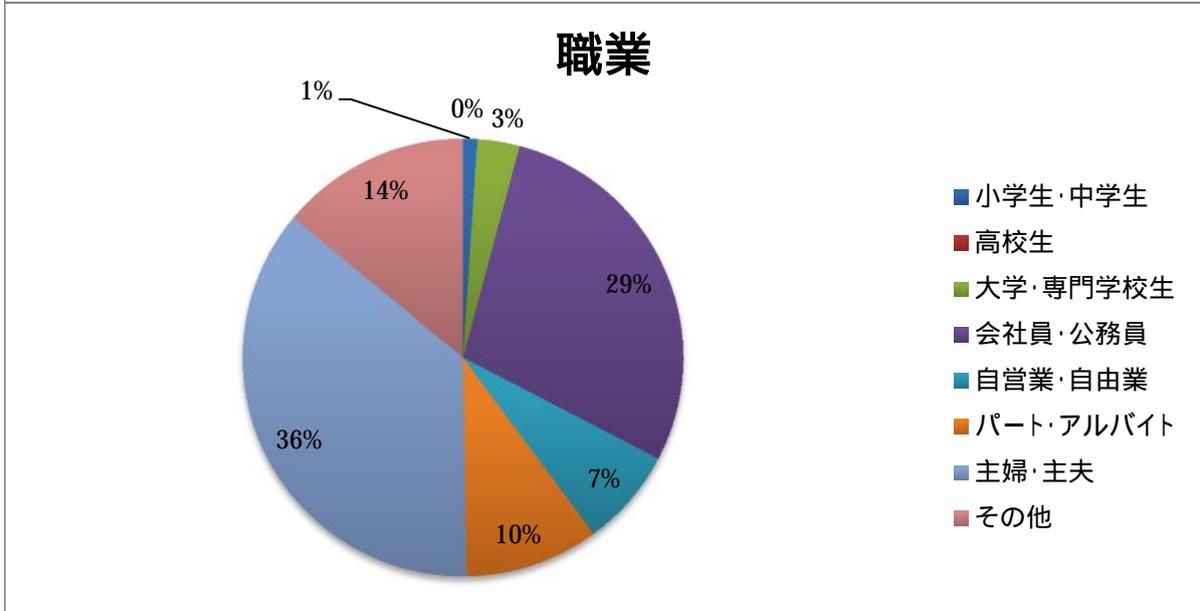
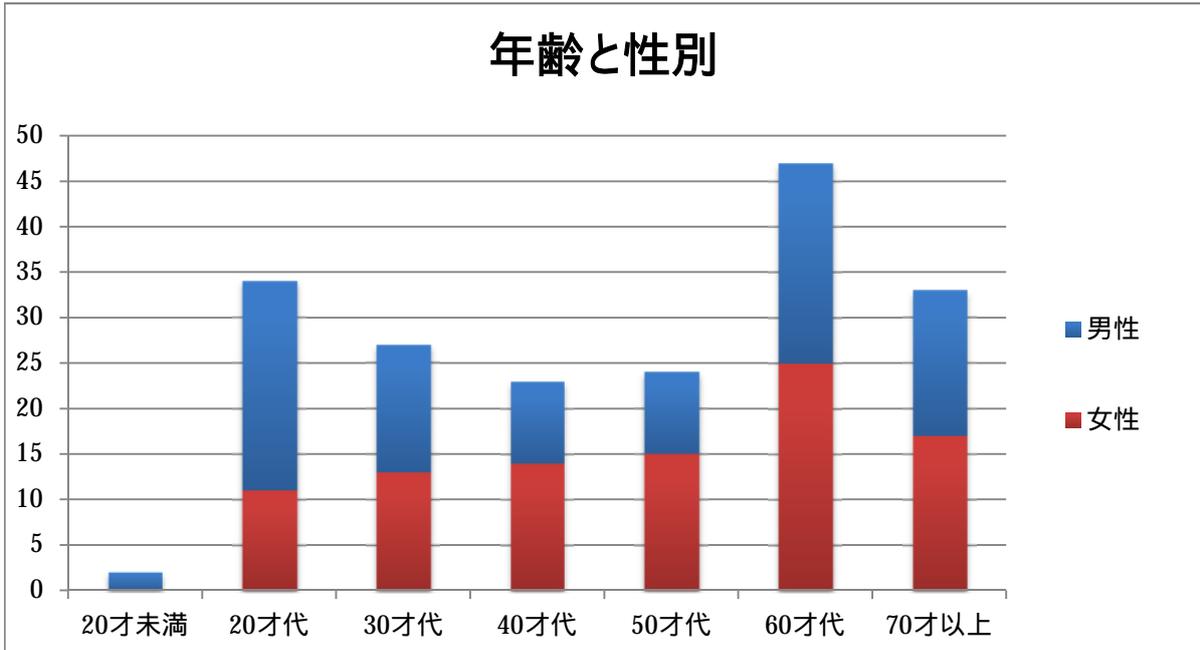
過半数以上の方から高評価をいただいているが、接客・職員の知識、安心安全で清潔な施設の維持について、厳しいご意見を多くいただいた。

屋外施設については、避難所や節電により使用できない期間が長かったことも厳しい評価の一員となっているようだ。

今後は、多様な研修・講習会への派遣、資格取得にほか、適切な情報発信、的確なニーズの把握・情報収集の徹底を図り、さらなるサービスの向上に努める。

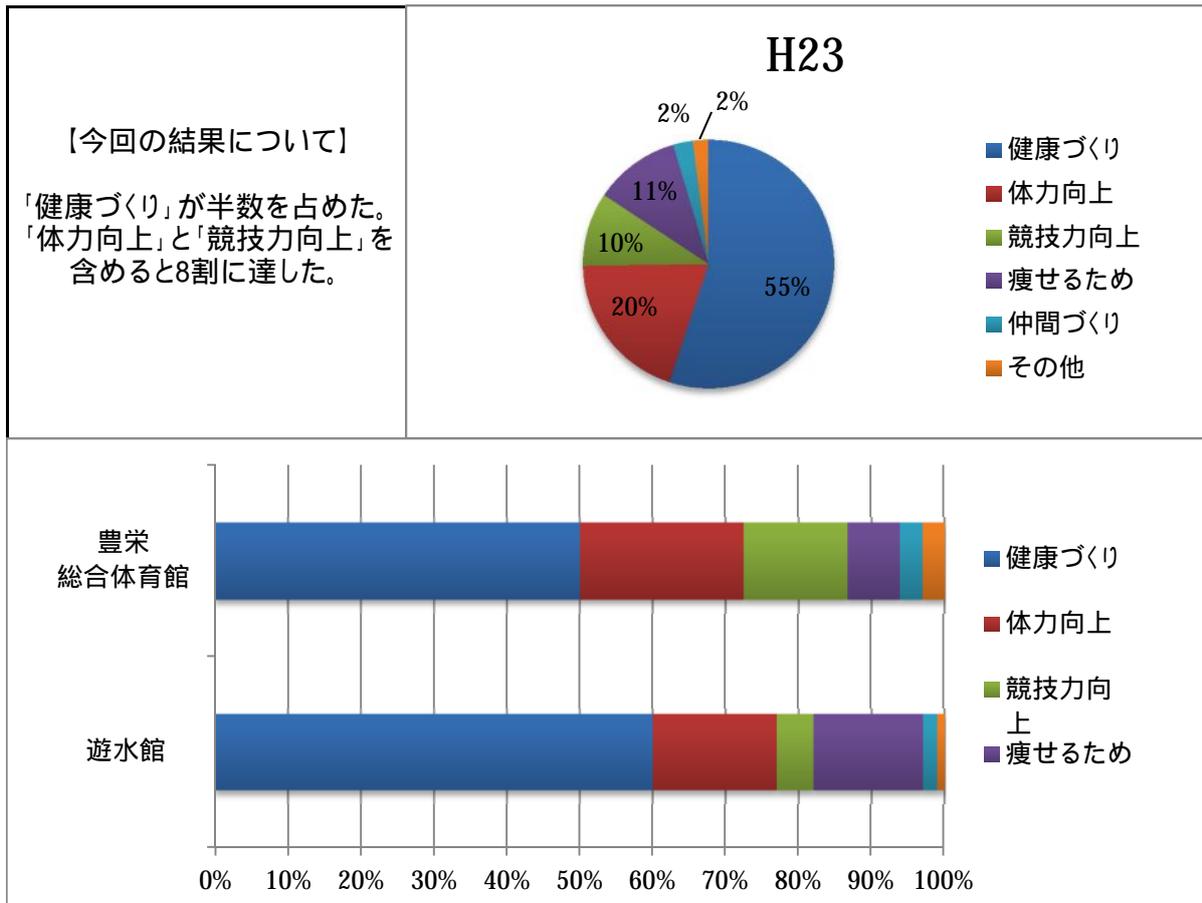
対象者の特性(年齢・性別・職業)

[n = 200]



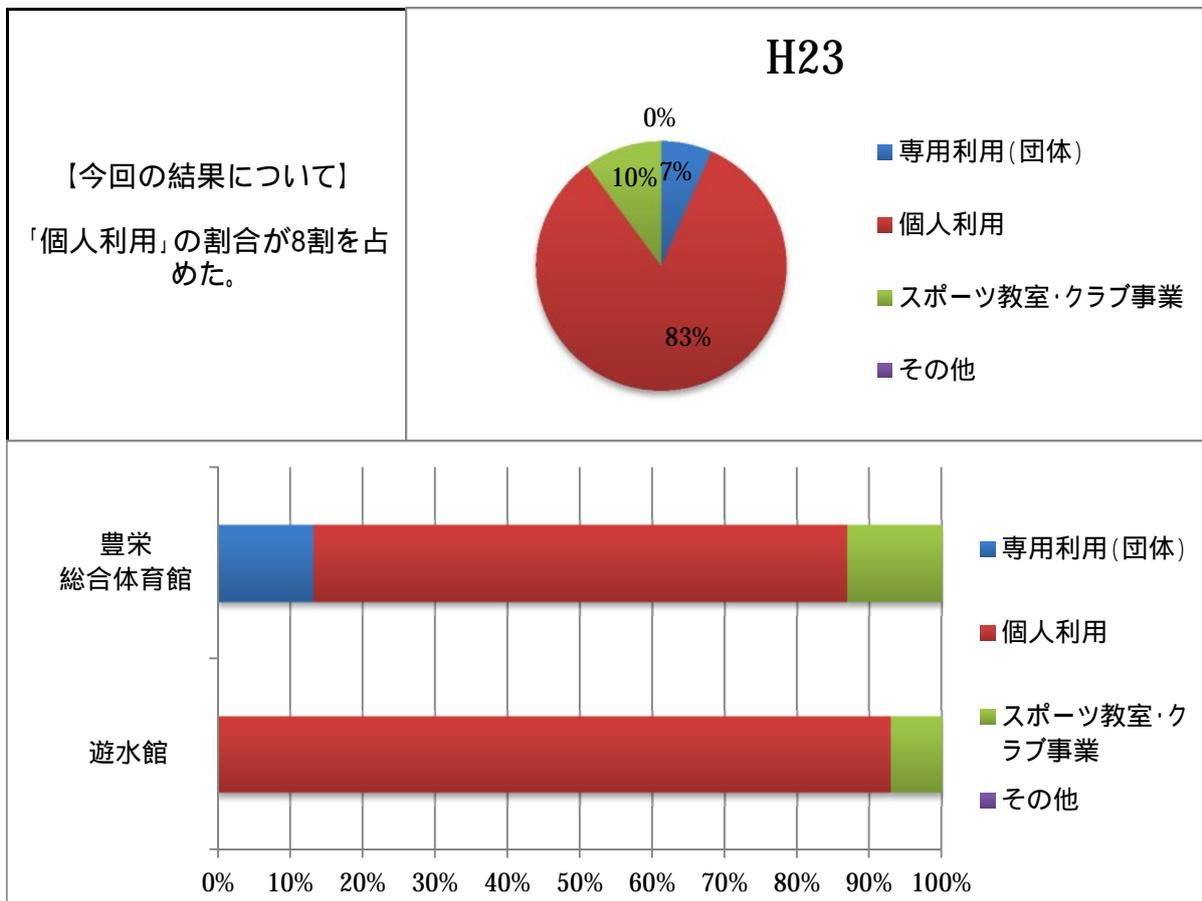
【体・遊】Q1. 本日のご利用目的をお聞かせください。

【n = 200】



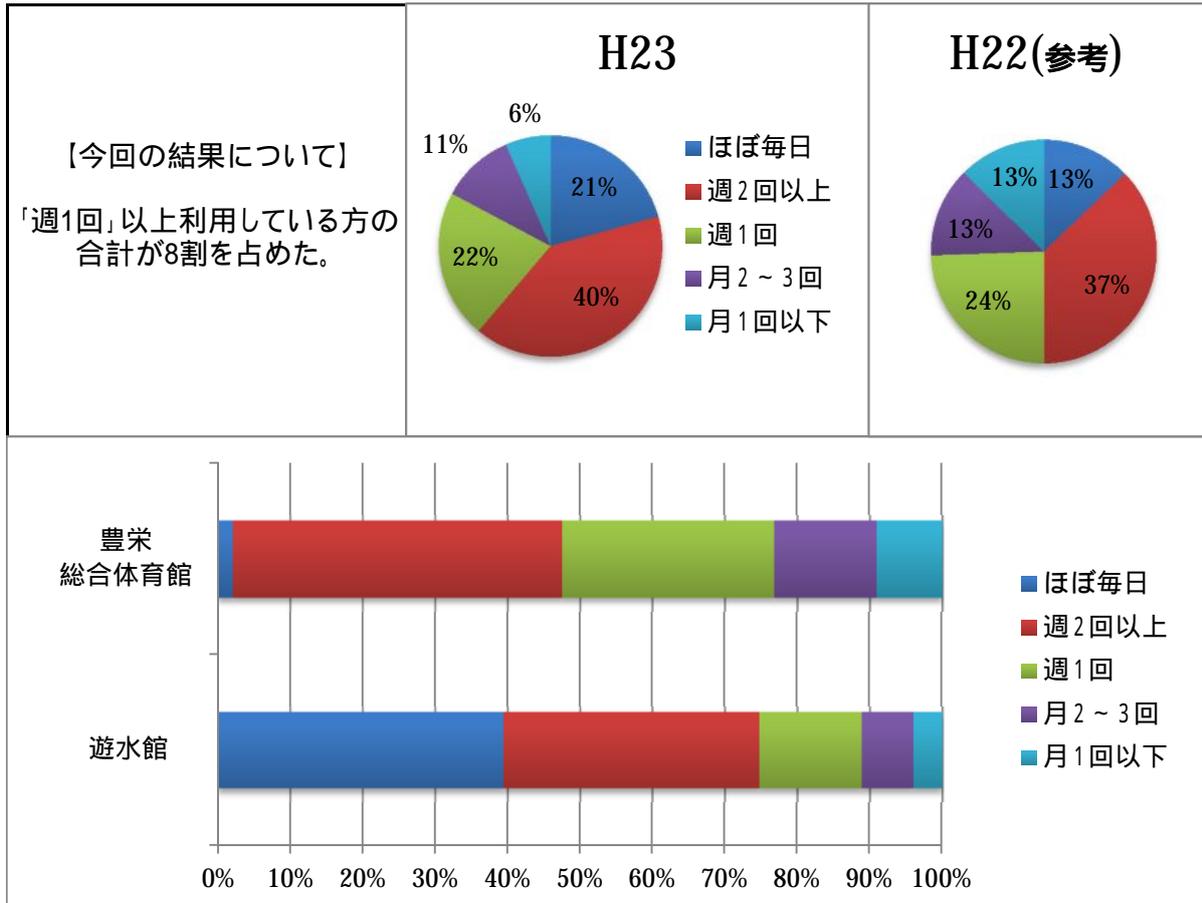
【体・遊】Q2. ご利用の形態をお聞かせください。

【n = 200】



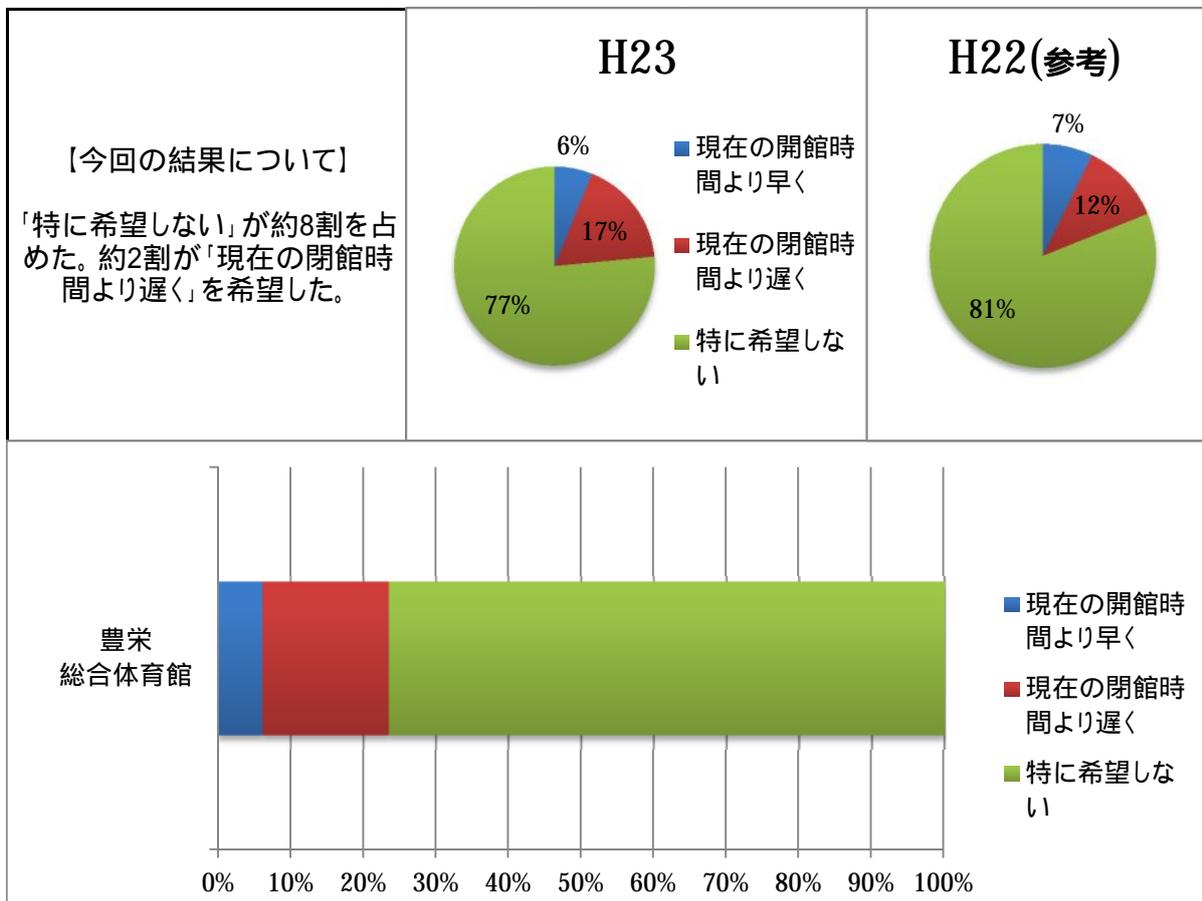
【体・遊】Q3. どのくらいの頻度で利用していますか。

[n = 200]

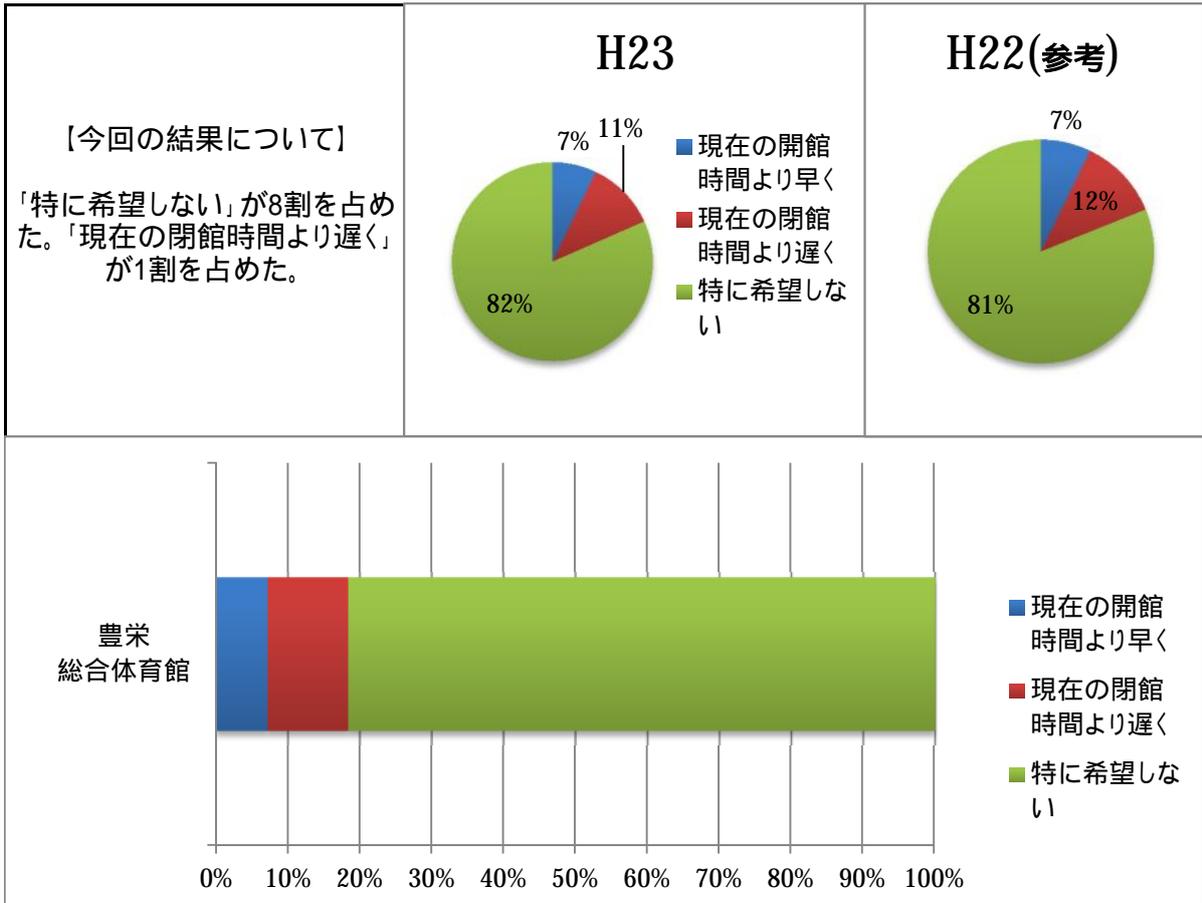


【体】Q4. 平日の開館(午前9時)・閉館時間(午後9時30分)の延長を希望しますか。

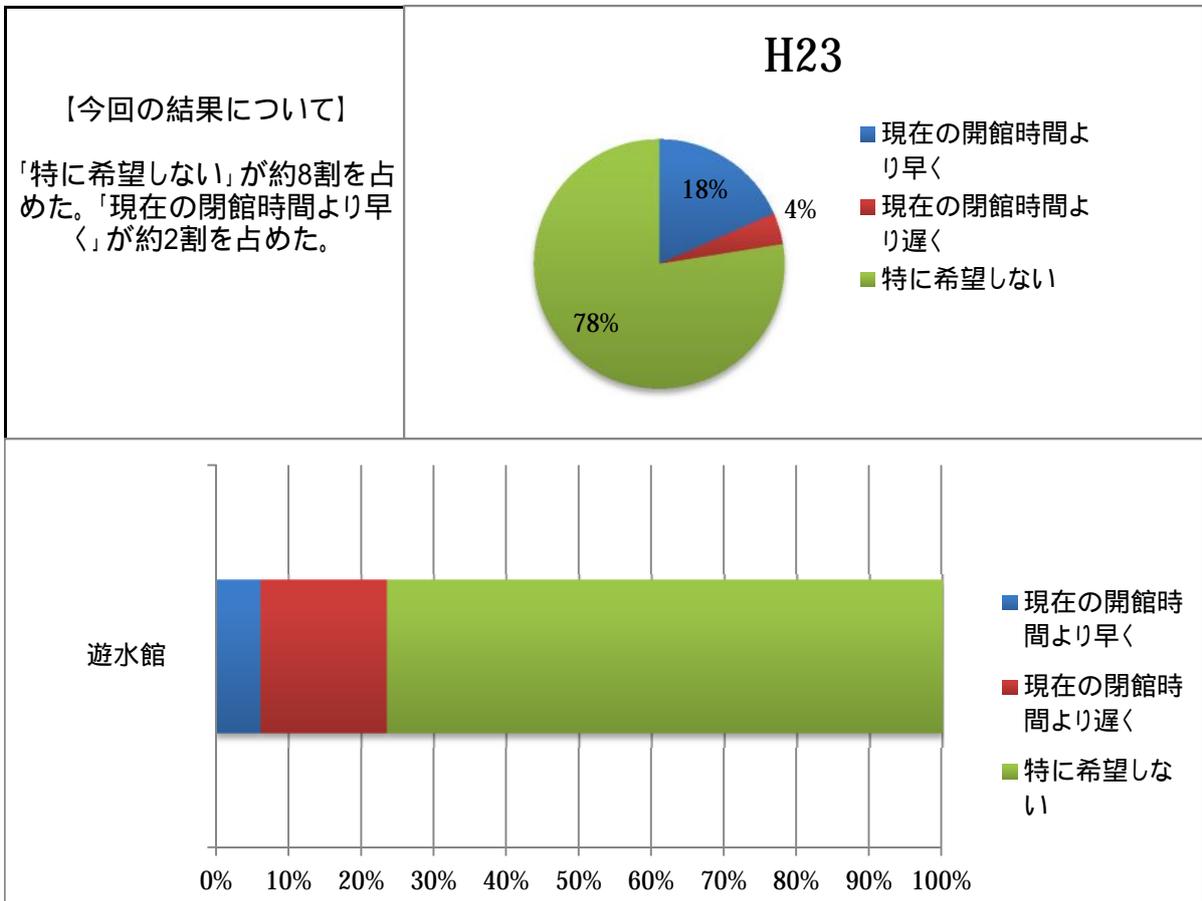
[n = 100]



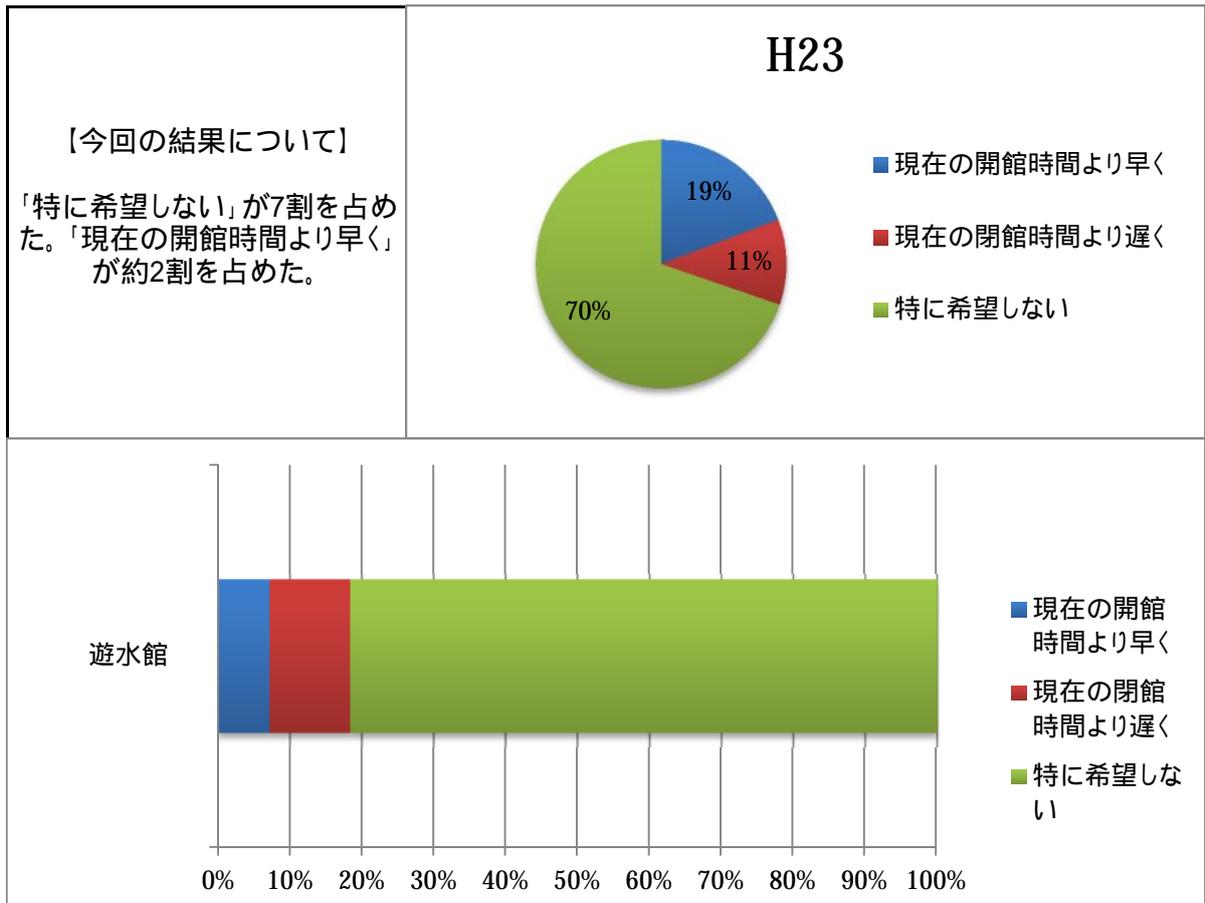
【体】Q5. 土曜・日曜・祝日の開館(午前9時)・閉館時間(午後9時30分)の延長を希望しますか。 [n = 100]



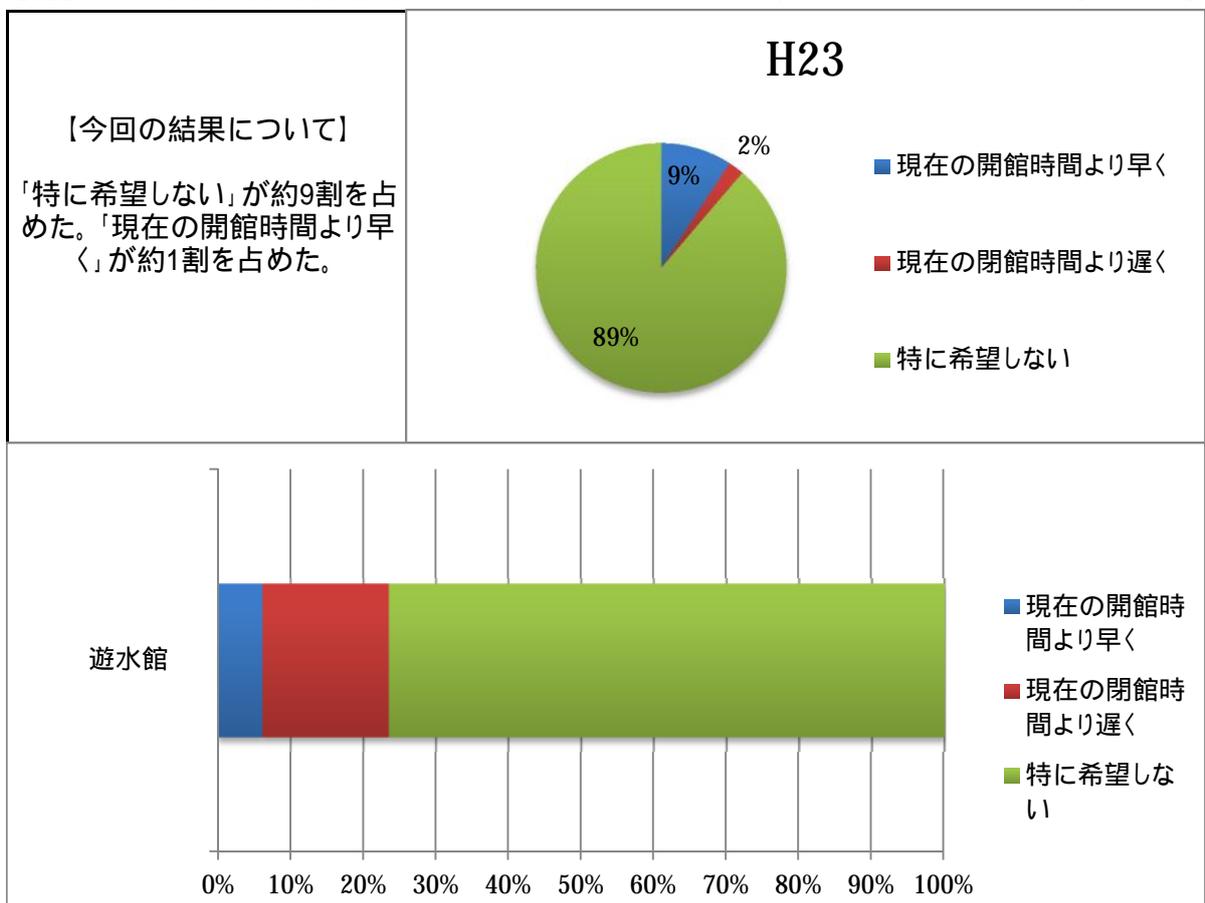
【遊】Q4. 3月～11月の平日の開館・閉館時間(午後1時～午後9時)の延長を希望しますか。 [n = 100]



【遊】Q5 . 12月～2月の平日の開館・閉館時間(午後1時～午後8時)の延長を希望しますか。【n = 100】

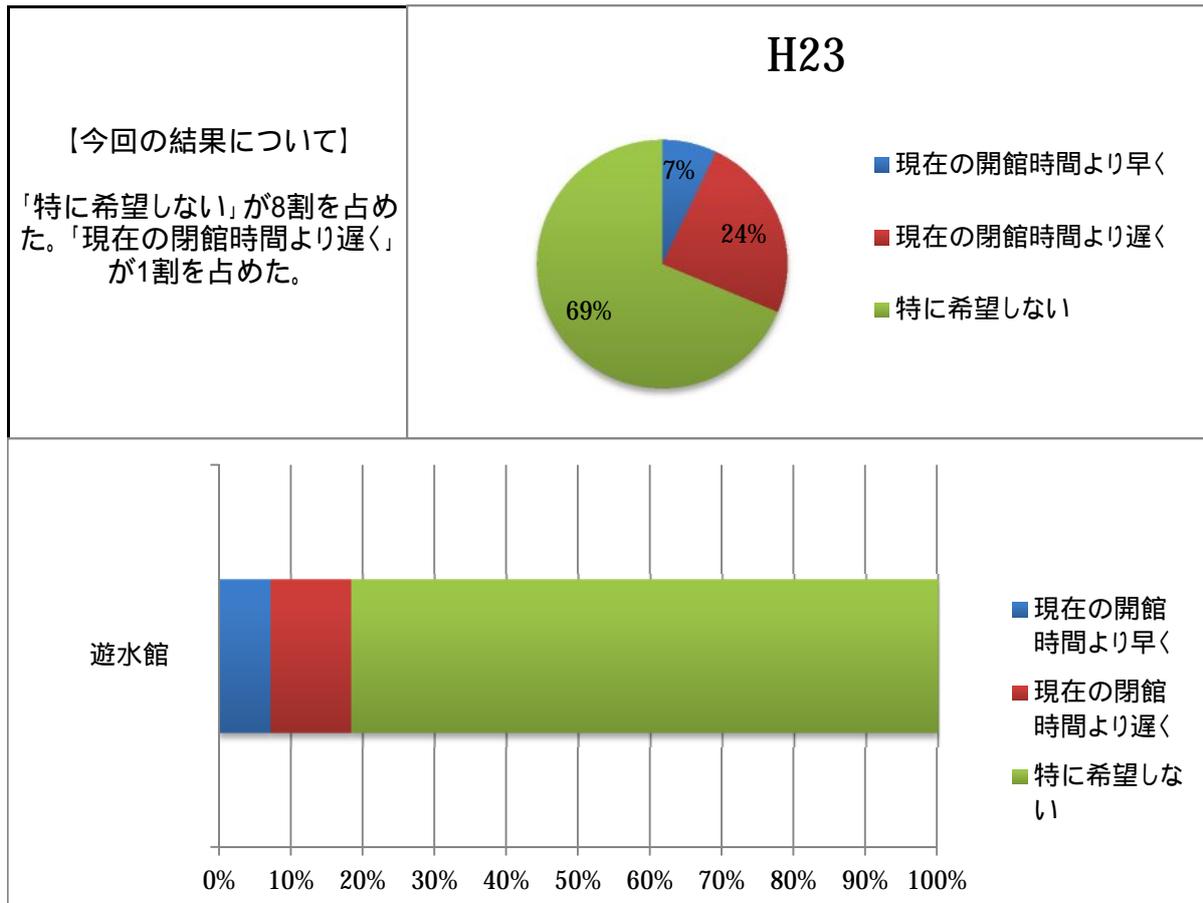


【遊】Q6 . 土曜及び7月・8月平日の開館・閉館時間(午前10時～午後9時)の延長を希望しますか。【n = 100】



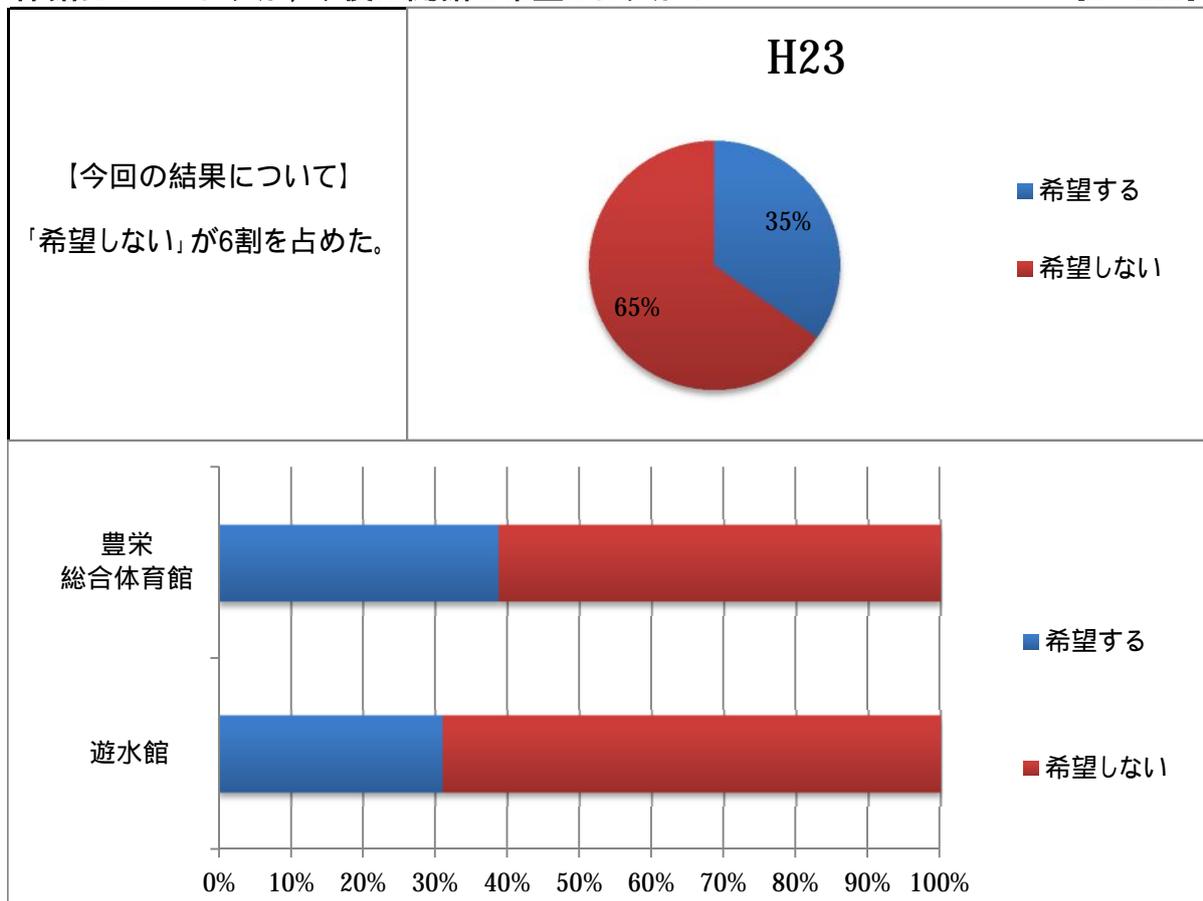
【遊】Q7. 日曜・祝日の開館・閉館時間(午前10時～午後5時30分)の延長を希望しますか。

[n = 100]



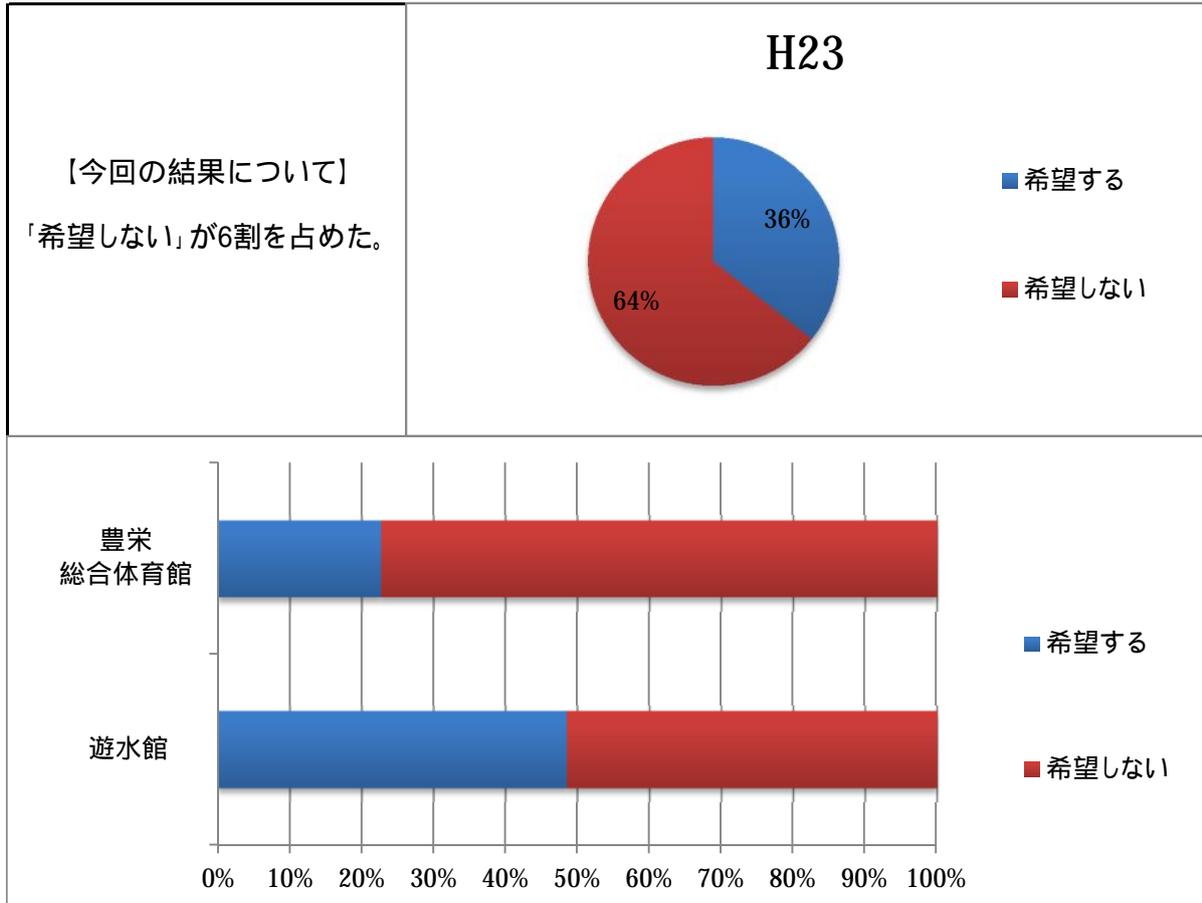
【体】Q6. 【遊】Q9. 現在、毎週月曜日(祝日の場合は翌火曜日)は休館にしていますが、今後は開館を希望しますか？

[n = 200]

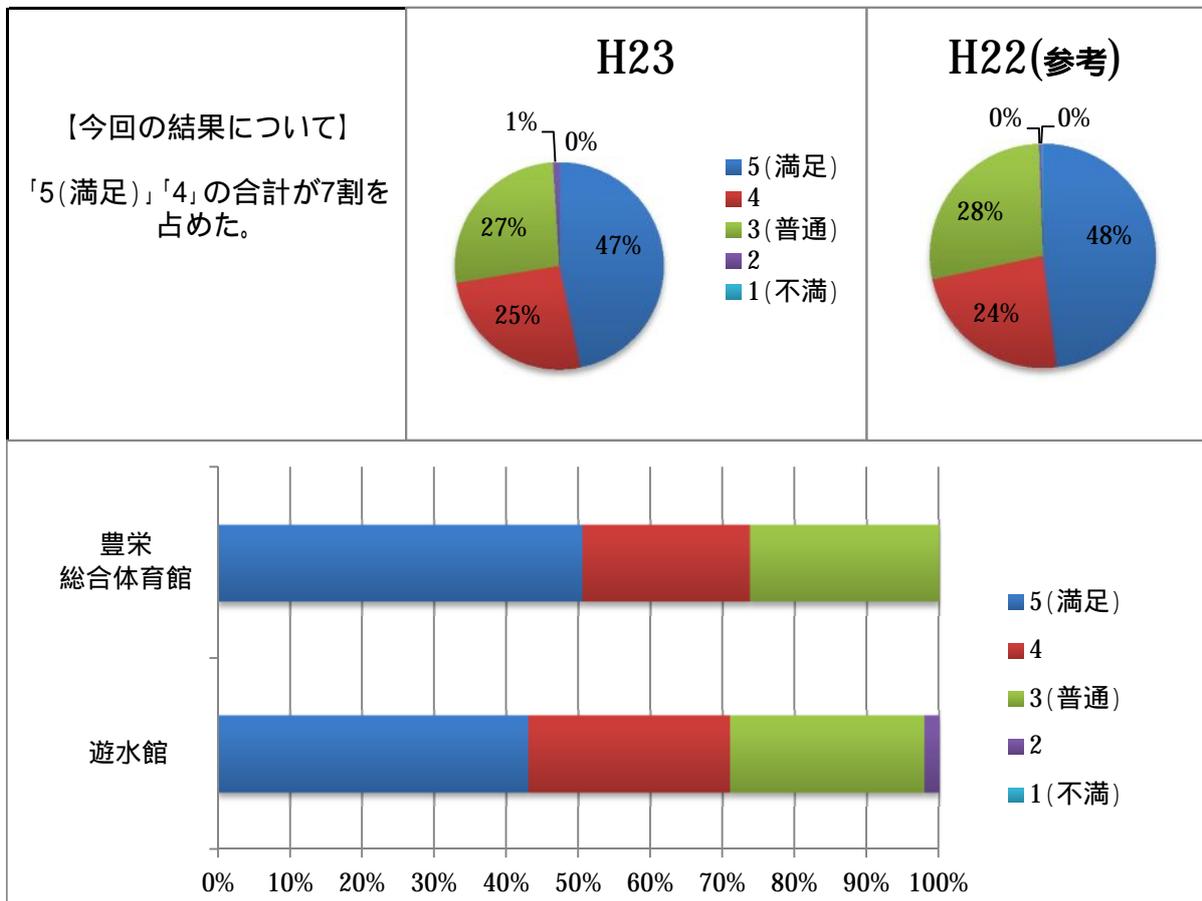


【体】Q7. 【遊】Q9. 現在、年末年始(12/29～1/3)は休館していますが、
 今後は開館を希望しますか。

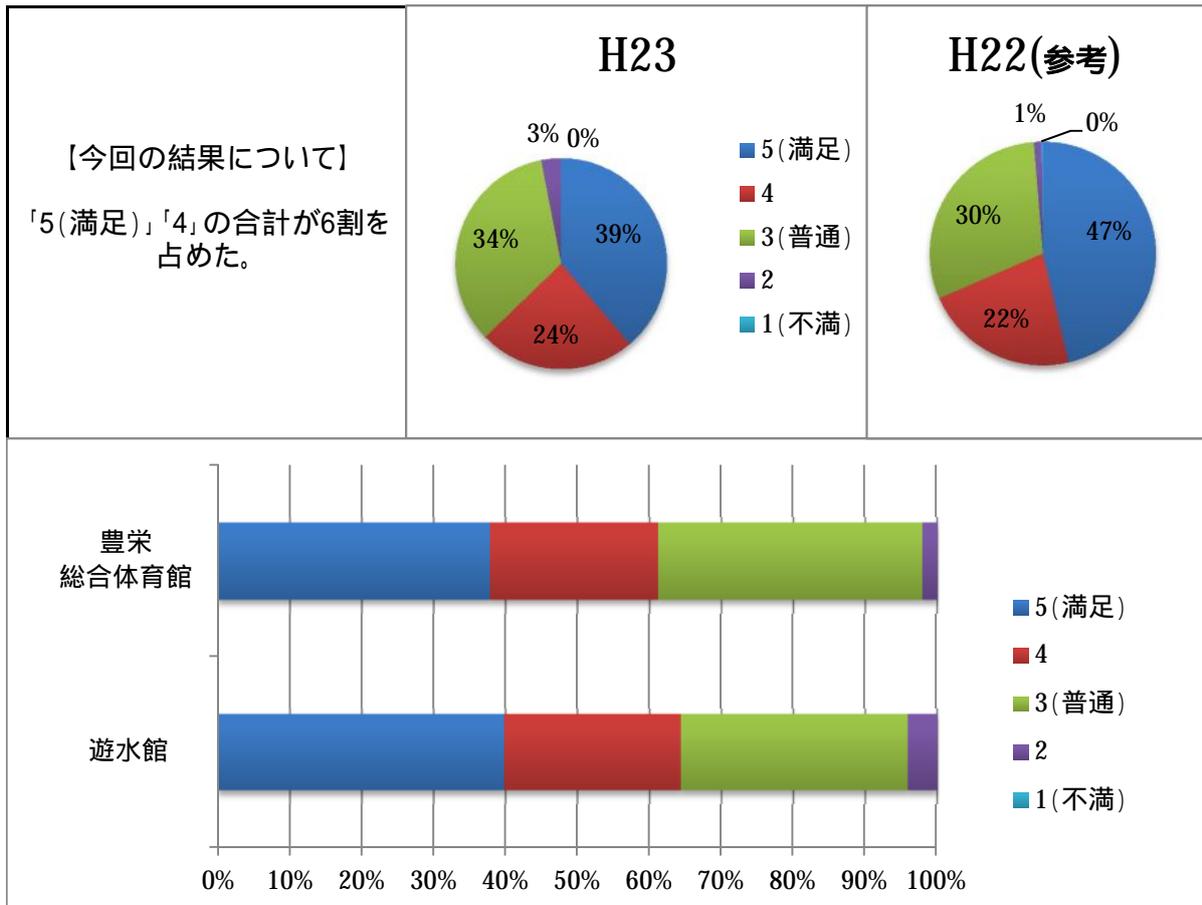
[n = 200]



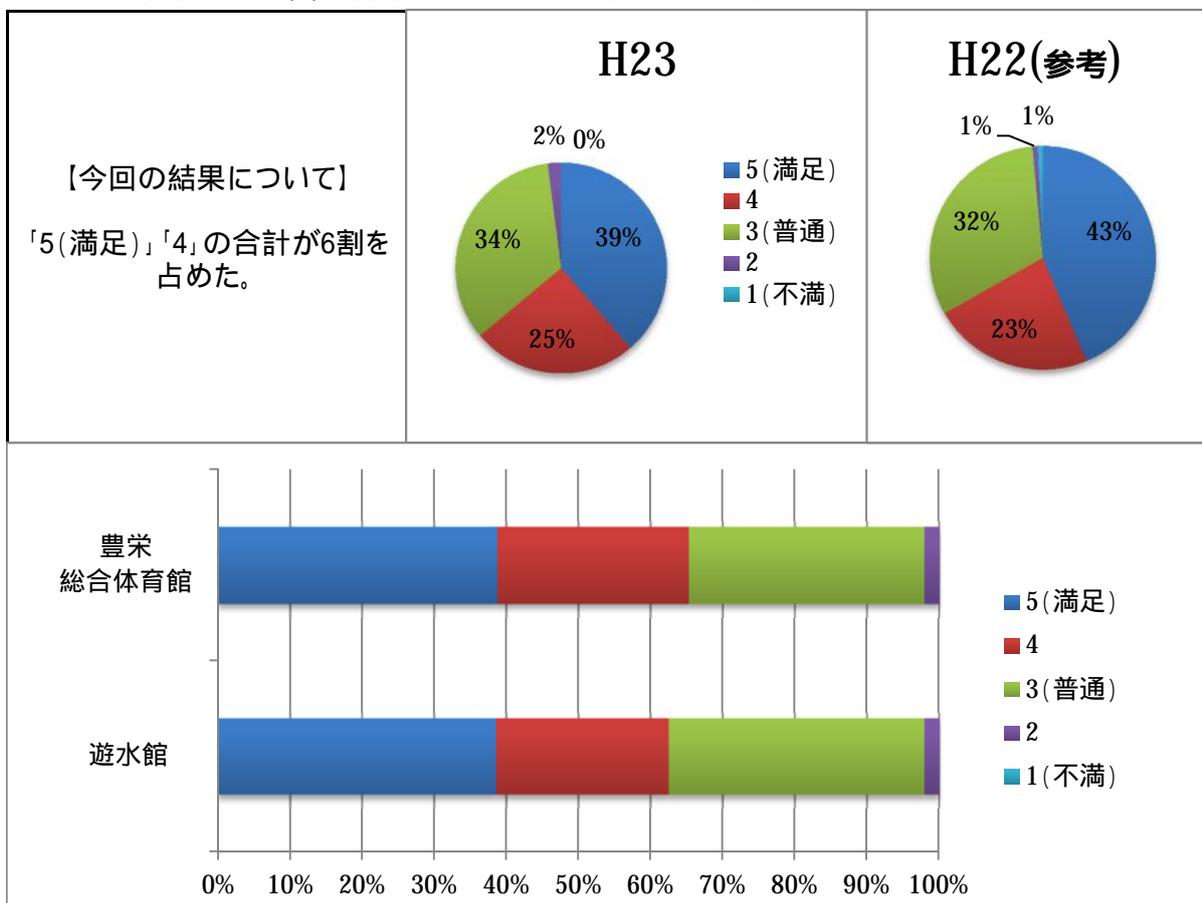
【体】Q8. 【遊】Q10. (1)接客対応について 施設スタッフの接客対応は親切である。 [n = 200]



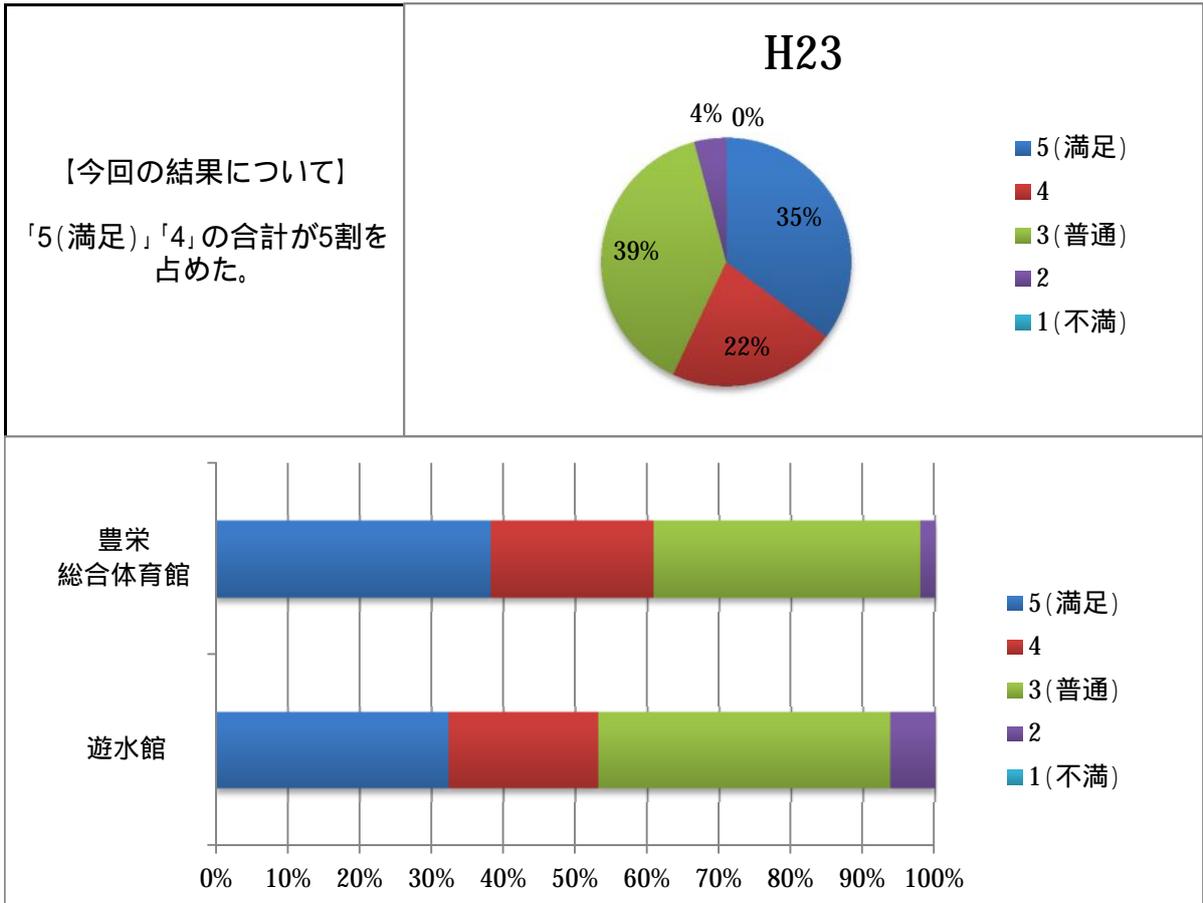
【体】Q8. 【遊】Q10. (1)接客対応について 施設スタッフの対応は手際が良い。 [n = 200]



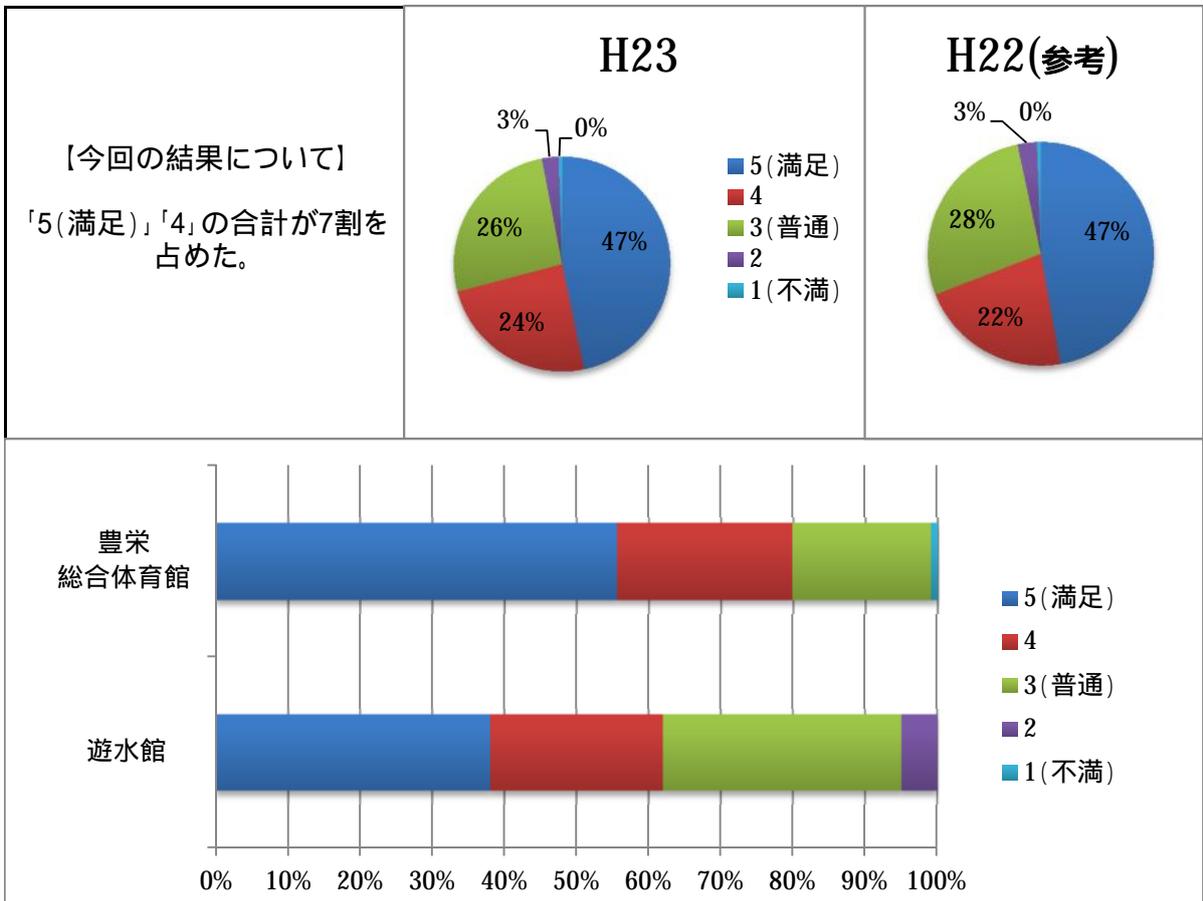
【体】Q8. 【遊】Q10. (1)接客対応について 施設スタッフの説明はわかりやすい。 [n = 200]



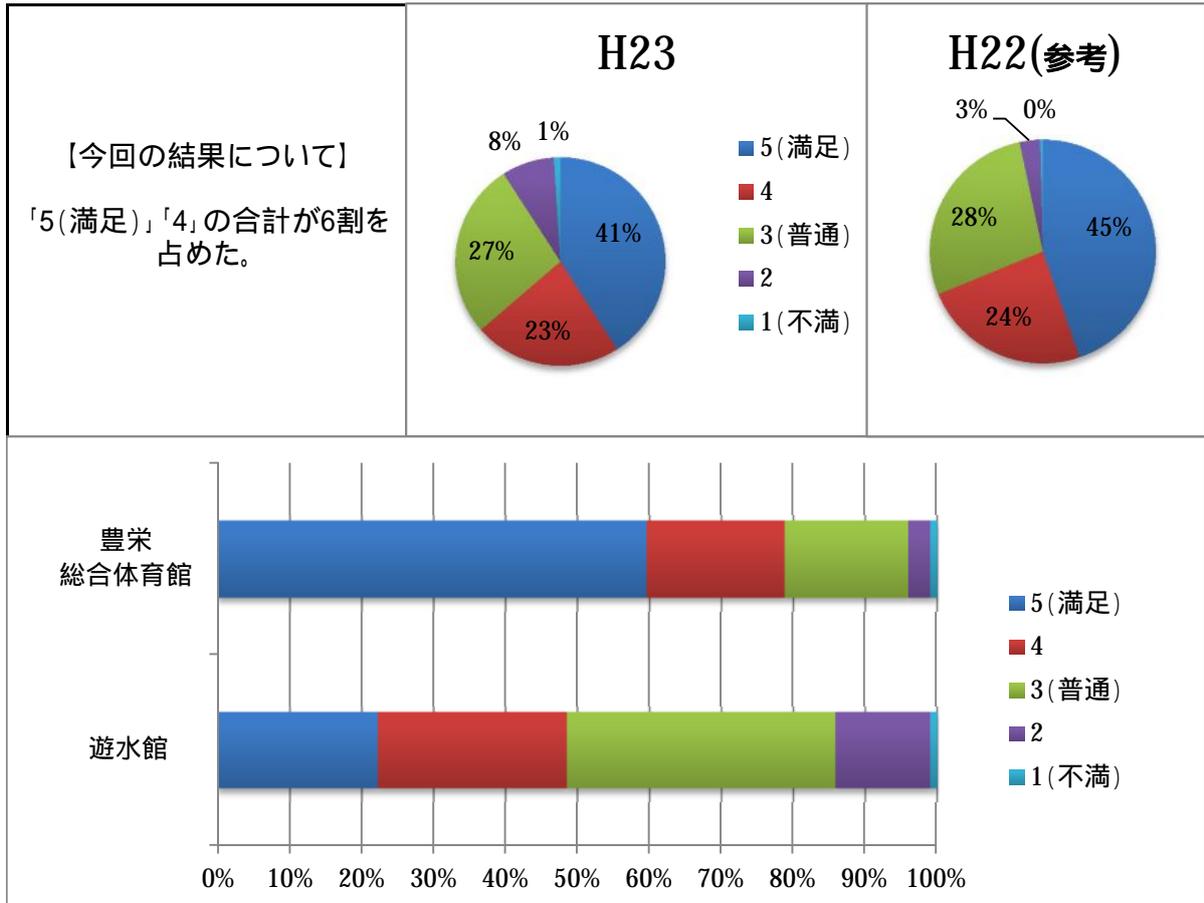
【体】Q8. 【遊】Q10. (1)接客対応について 施設スタッフの知識は十分である。 [n = 200]



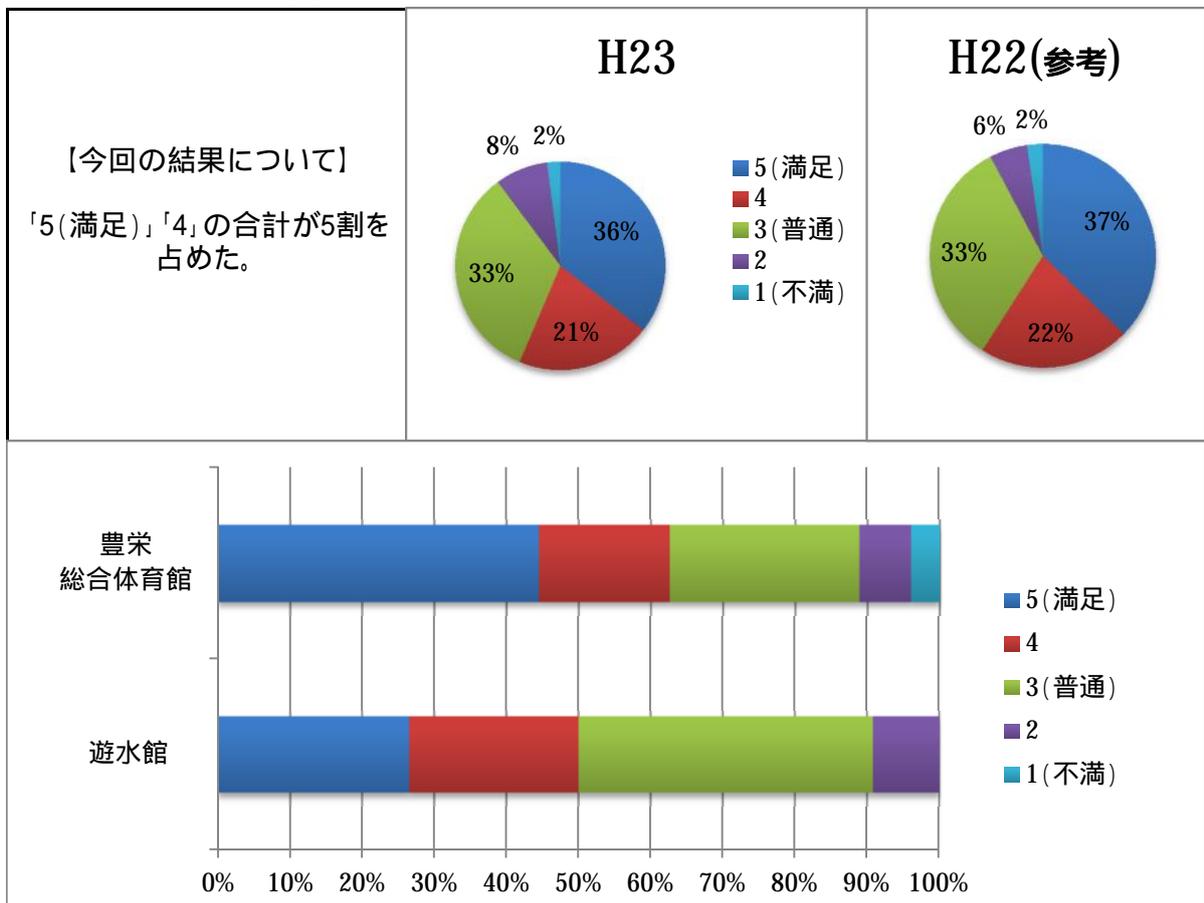
【体】Q8. 【遊】Q10. (2)利用環境について 安全な環境で安心して利用できる。 [n = 200]



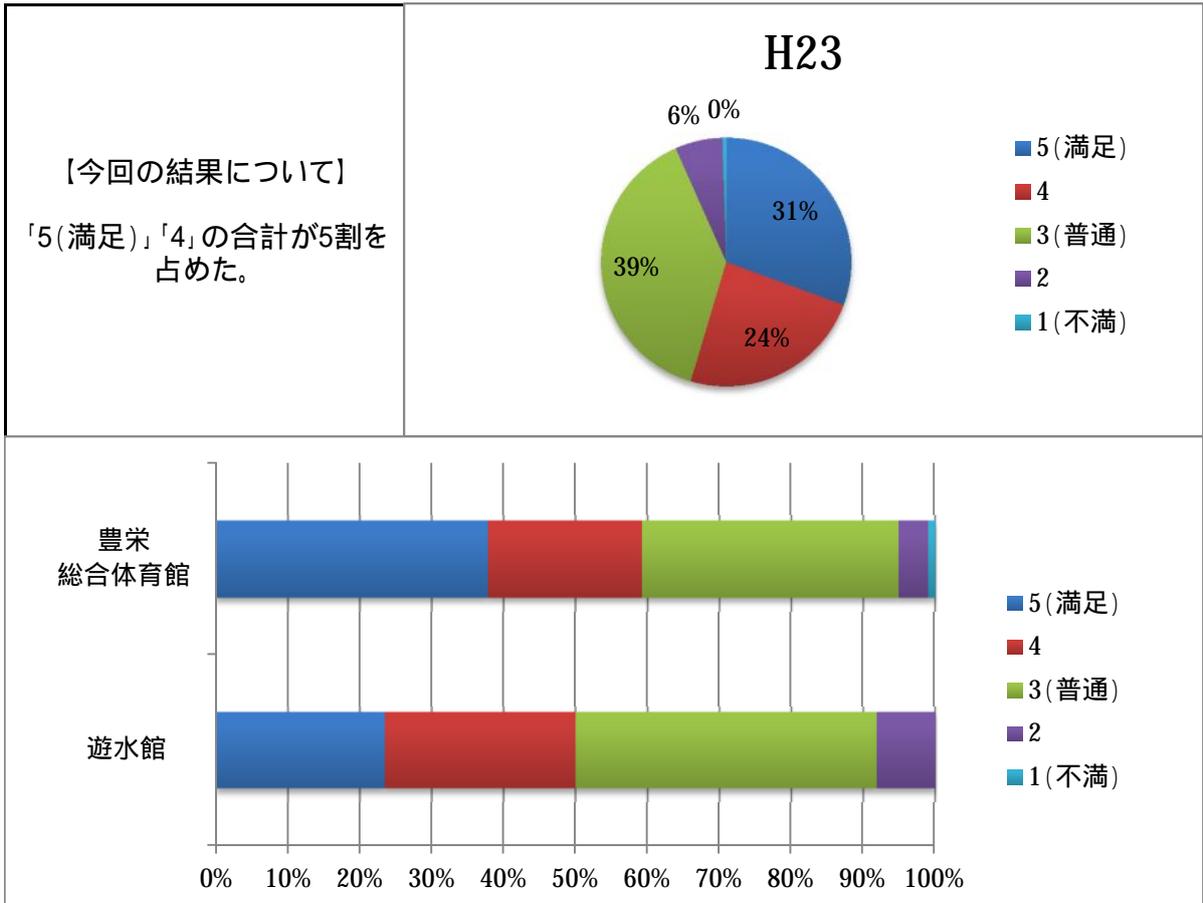
【体】Q8. 【遊】Q10. (2)利用環境について 清掃・整備が行き届き、清潔である。 [n = 200]



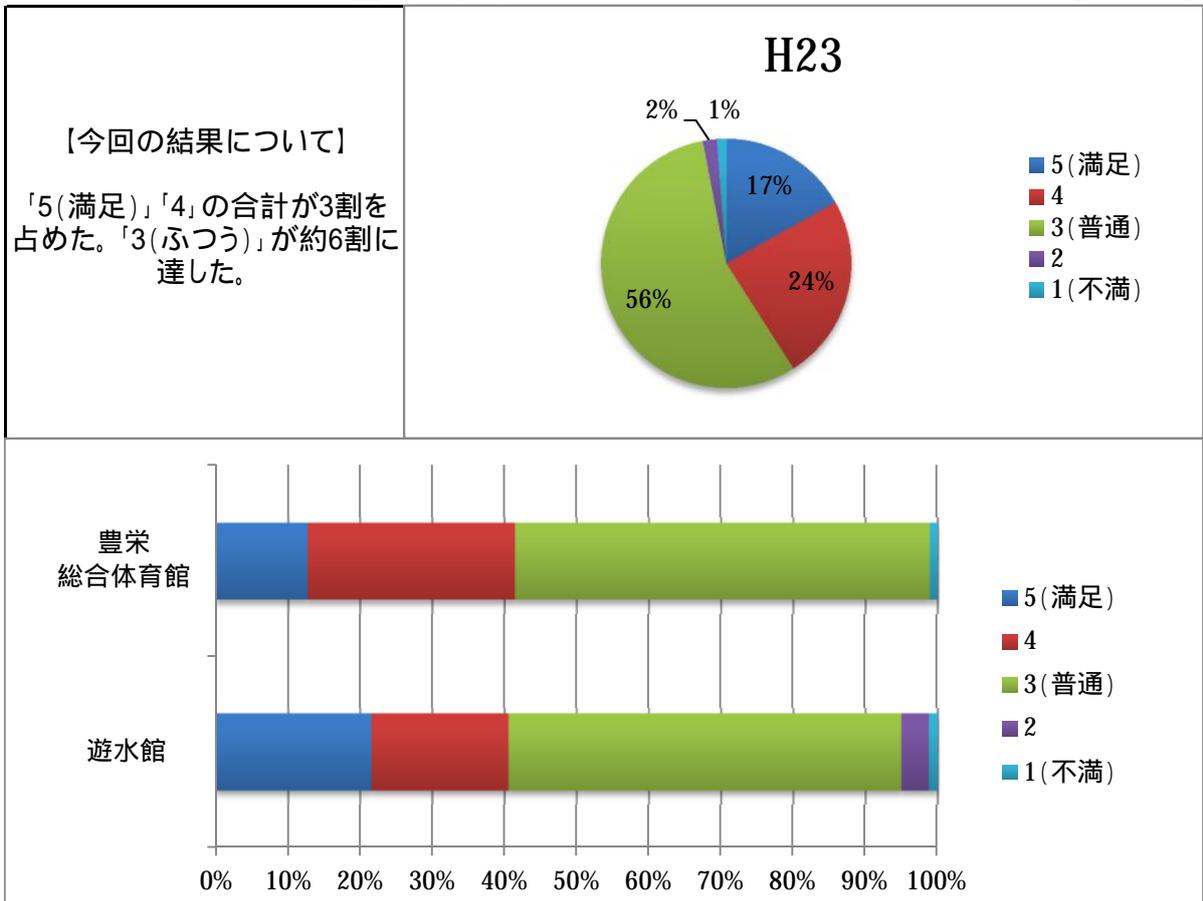
【体】Q8. 【遊】Q10. (2)利用環境について 用具・器具の種類と数が整っている。 [n = 200]



【体】Q8. 【遊】Q10. (2)利用環境について 情報発信・案内掲示等が充実している。 [n = 200]

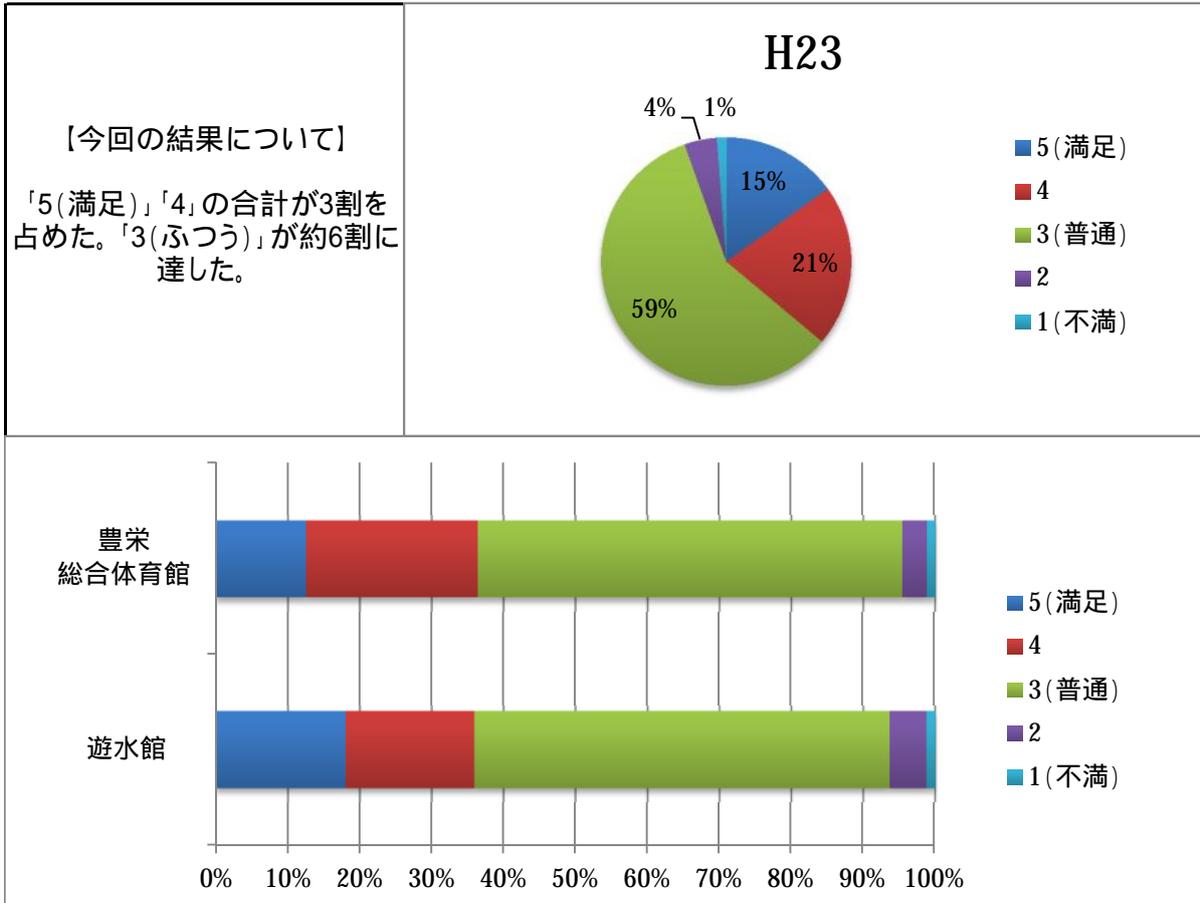


【体】Q8. 【遊】Q10. (3)ハピスカとよさかの自主事業について プログラム・メニューが豊富である。 [n = 200]



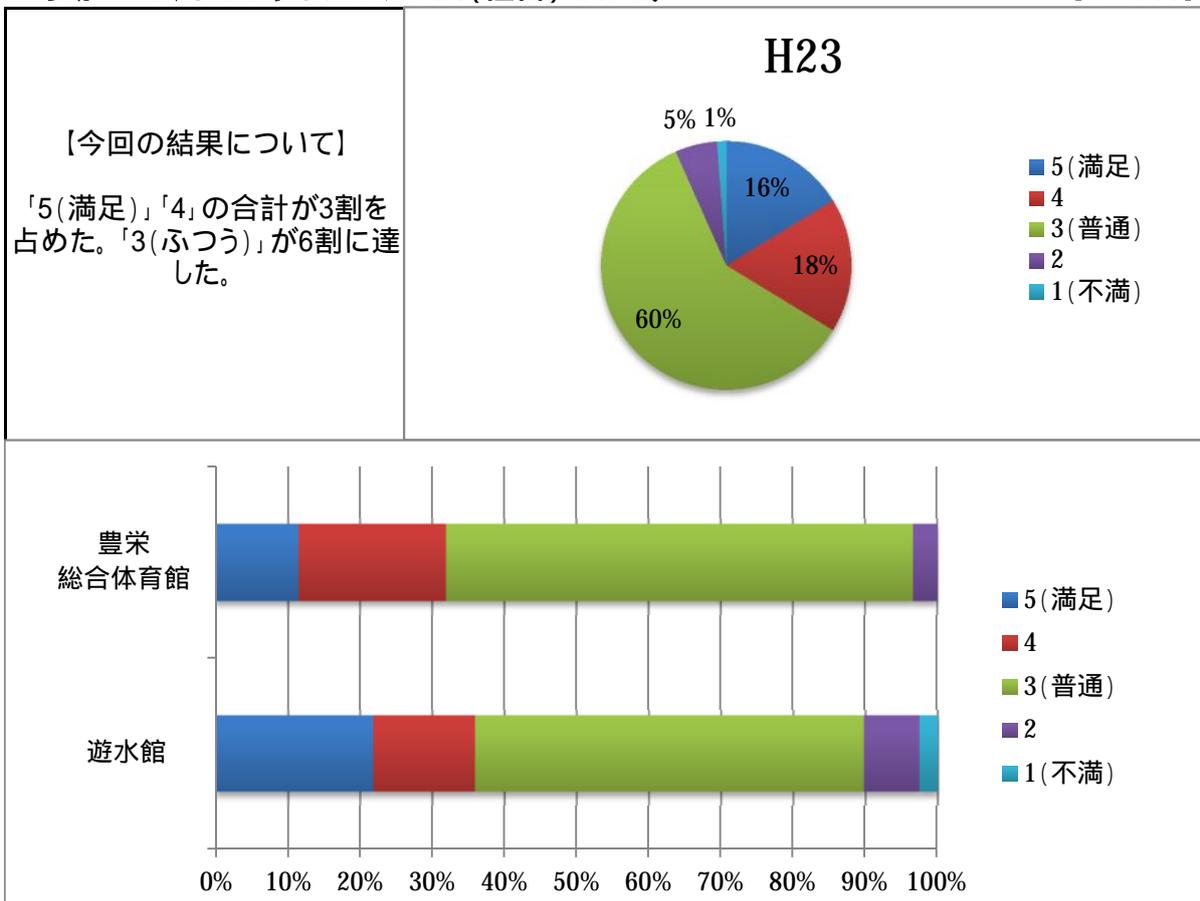
【体】Q8. 【遊】Q10. (3)ハピスカとよさかの自主事業について
参加しやすい時間帯で開催されている。

[n = 200]



【体】Q8. 【遊】Q10. (3)ハピスカとよさかの自主事業について
参加したくなるようなプログラム(種目)である。

[n = 200]



【体】Q9. 【遊】Q11. (1)～(3)のご不満な点について、よろしければ具体的に記入ください。

豊栄総合体育館

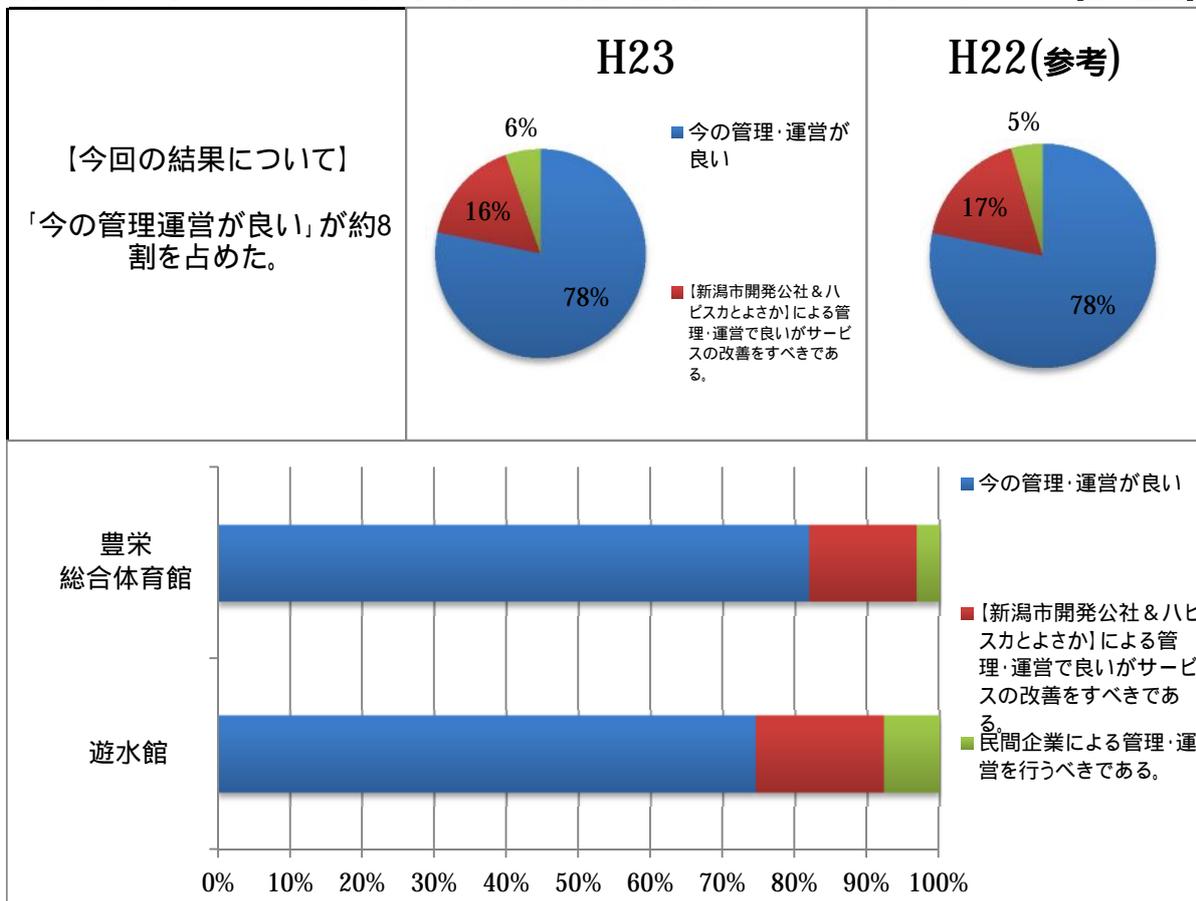
- ・ ハピスカとよさかの自主事業がよくわからない (30代女性)
- ・ 仕事をしているので子供をハピスカの時間帯に連れてくることができない (20代女性)
- ・ 主にトレーニングルームを利用していますがフリーウェイトのスペースとダンベルなどがない
トレーナーがいてくれると助かります。 (50代女性)
- ・ 午後2時からを増やしてほしい。ピラティス・ヨガなど (50代女性)
- ・ 真ん中に仕切りのネットがあればよかったです (20代男性)

遊水館

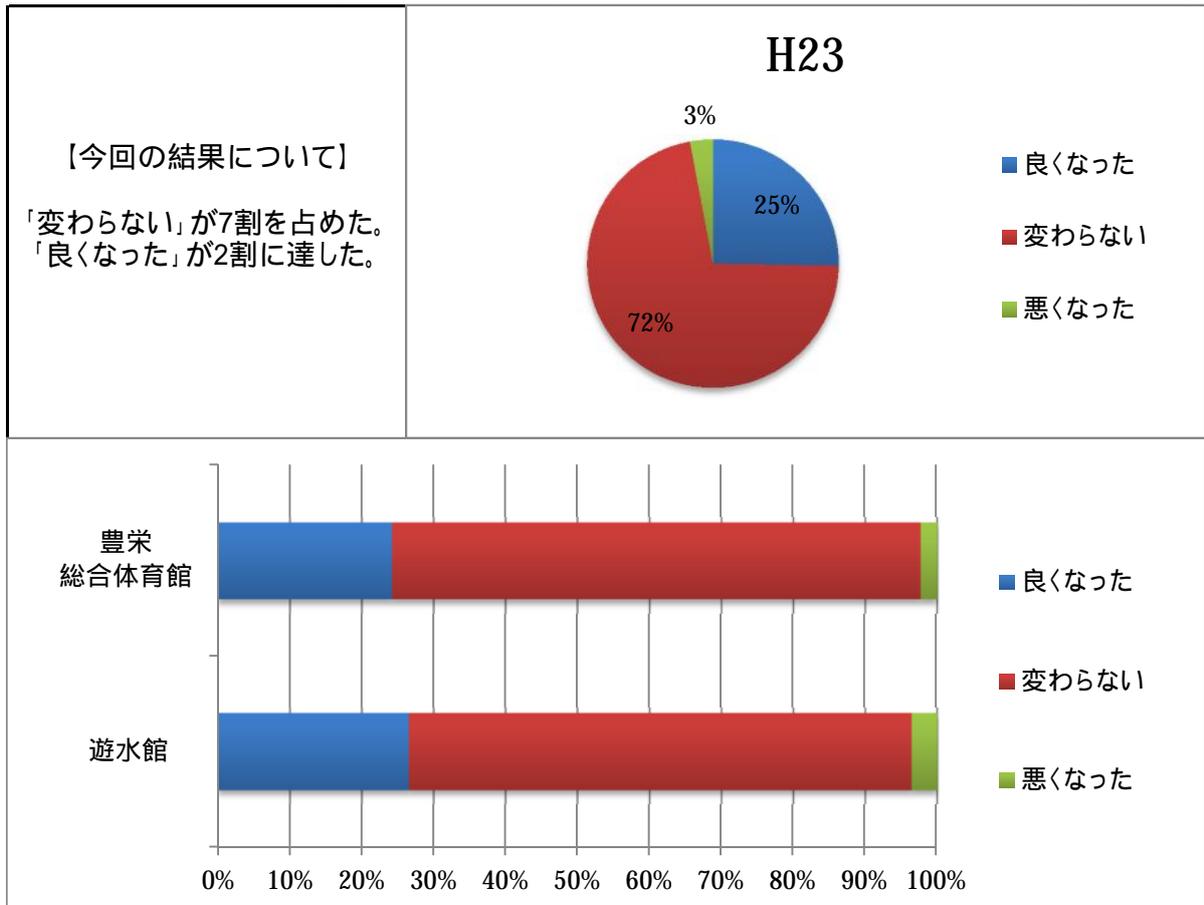
- ・ 教室にはいつものメンバーが多数いらして入ってもなじめないような気がする。(70代女性)
- ・ ロッカールームの湿気がすごい。(30代男性)
- ・ 勤めているので利用しやすい時間帯でもっと選択できるようなメニューがあったら(50代女性)
- ・ 長椅子の裏にカビが付いていることがある。
女子のシャワールームの配管の詰まりを早く治してほしい。(60代女性)
- ・ 開催要項教室内容は何年間も変わっていないようですが本当にこれで様子がお客様に
分かってくださるのでしょうか。もう少し技術的について内容を付け加えてください。(70代男性)
- ・ プールの中は常にきれいではない。床面も髪の毛の毛やごみで汚い。鏡がない(自分の姿を見る
ことができない。キャップから上が出たり姿勢が悪くても直しようがない。(60代女性)
- ・ これまでの時間帯でも利用できるのですが、教室の終了時間がもう少し早くなればいいなあ
と思っております。(70代女性)
- ・ ハピスカ自主事業についてよく知らないので解答の使用がありません。(60代女性)

記載通り転記

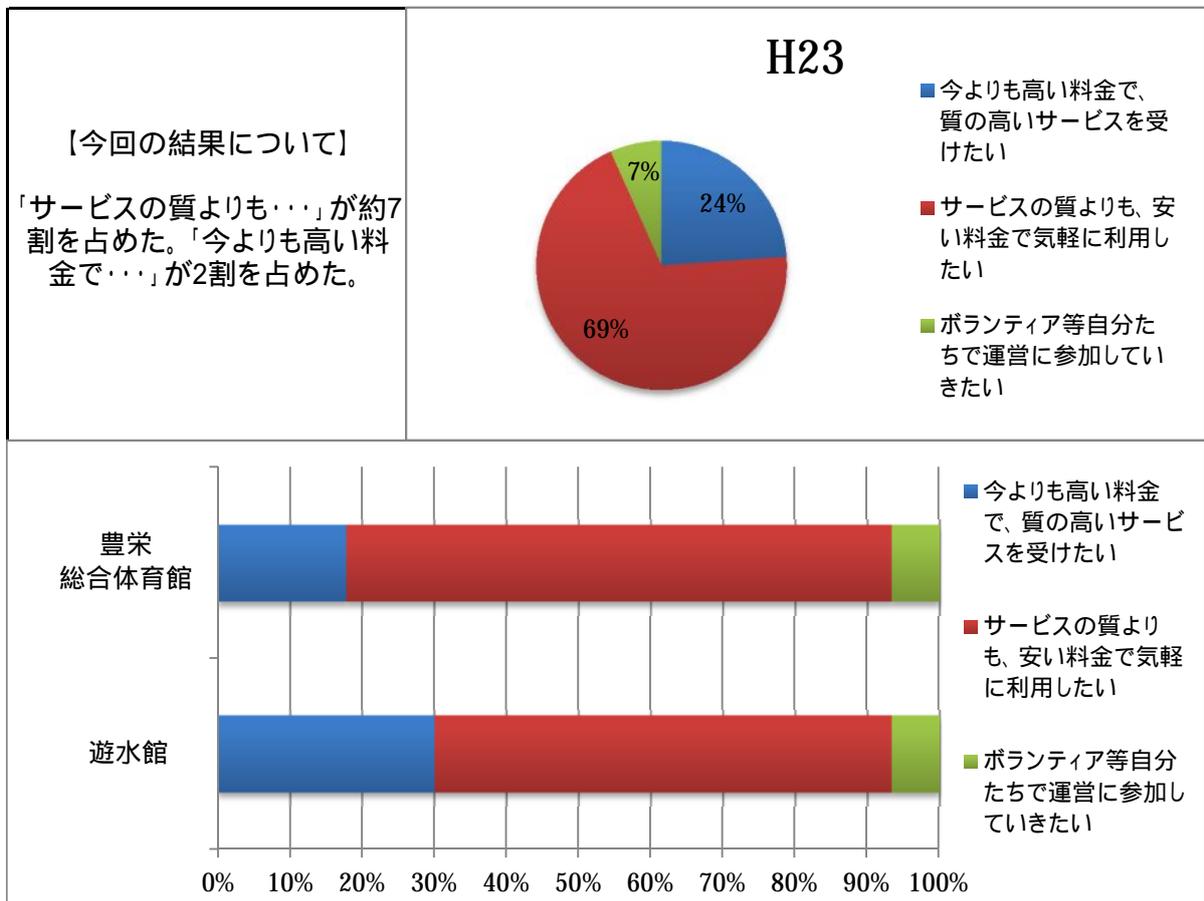
【体】Q10. 【遊】Q12. 現在この施設は、公益法人である【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】が
管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか？ 【n = 200】



【体】Q11. 【遊】Q13. 平成21年4月(新潟市開発公社&ハビスカとよさかによる管理運営開始)以降の管理運営に関して、これまで(新潟市による直営)に比べ、何か変化を感じますか？ [n = 200]



【体】Q12. 【遊】Q14. あなたはこの施設にどのような施設運営を希望しますか？ [n = 200]



【体】Q13. 【遊】Q15. その他施設に関するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

豊栄総合体育館

<エリアサービス>

【施設全般・空調関係】

- ・ シャワーのお湯をぬるい、体だ冷えた、温度設定を上げてほしい (30代女性)
- ・ ランニングコースが滑りやすい (60代男性)
- ・ 機械等の故障についてはすぐに直してほしい(ランニングマシン) (50代男性)
- ・ トレーニング室のマシンを新しくしてほしい (20代男性)
- ・ もう少し器具が充実するとうれしい (20代男性)
- ・ 来館時間より2時間という設定がよい (60代女性)
- ・ ぶら下がり機が欲しい (60代男性)
- ・ ジュースの自販機は3台もいない、アイスの自販機を置いてください。 (30代女性)
- ・ モップの持つところの先端のキャップがないのが有るので手を怪我しやすい、時々検査してほしい、テープもはがれ、錆が出るのでお願いします (60代女性)
- ・ 用具入れの整理するコンテナの数を増やしてほしい (60代女性)
- ・ 多目的グラウンドのフェンスの高さ (20代男性)

【スタッフ関係】

- ・ 記載なし

【料金関係】

- ・ 他の市の体育館より安く、気軽に使える場なので今のままでやって欲しい (20代女性)

【謝辞・その他】

- ・ 午後9:25に音楽をかけてほしい、せかされているようで… (30代男性)
- ・ 現状の運営でお願いしたい (40代女性)
- ・ 今のままでよい (20代男性)
- ・ 今の質を維持してほしい (30代女性)

<プログラムサービス>

- ・ 早めの日中でエアロビなどの教室があると嬉しい バレーボール等も教室希望 (50代女性)
- ・ 健康体操午後を希望します (60代女性)

遊水館

<エリアサービス>

【施設全般・空調関係】

- ・ いつもプール内の水が汚い。施設内丸く清掃して四角に清掃していない。特に奥の採暖室。透明カベの清掃していない。採暖室の下の四角すみカビがはえている。(60代男性)
- ・ 楽しく参加し感謝しています。スタッフのみなさんの若さと笑顔も癒されますありがとう。トイレのウォシュレットがほしいかな(衛生面から)。入口のシャワー(消毒?)つめたいかな。消毒やプールに入る前の身体をきれいにできる場があればいい。シャワー消毒のてっぺい。(60代女性)
- ・ プール内歩行による(水の流れを)止めてほしい。歩行の方向を指定するまでは水の流れはなかなか独善的態度の人がいるので注意してほしい。その人のプールではないのだから。(70代男性)
- ・ 履物、帽子、ゴーグル等の盗難が目立つ。悪い人間はやはりどこにでもいるが、注意を促すポスター等をはってもらいたい。(50代男性)
- ・ プールサイドが寒いです。(70代女性)
- ・ 12~2月平日12時~21時開館・閉館を希望します・日祝日は9時~17時30分開館・閉館を希望します。(50代男性)
- ・ 12月~2月の平日の閉館時間が早すぎるので利用できない人たちが多いようなので考えてほしい。どここの会社でも冬時間などありません。(60代女性)
- ・ 髪を乾かす時くるくるドライヤーが使えるように鏡のところにコンセントをつけてほしい。(50代女性)
- ・ プール中にある階段は教室開始中は上にあげてください。プール内天井に一か所ロープがなくて泳ぐのに大変。何年も取り付ける気がない様子ですがやってください。屋外の便所のところに鏡か付いていますが2~3枚取り外すか買うことにするか。屋内洗面所に取り付けてほしいです。(70代女性)
- ・ 11月まで今まで通り9時閉館にしてほしい。仕事で間に合わないのでもよろしく願います。(30代女性)

【スタッフ関係】

- ・ 監視員の方が注意すべき時しっかり見ていないで困る。又その時等眠っている時もあります。(70代女性)
- ・ 館で働いている人たちが同じ意識を持って動き、客にも接してほしい。水の中での注意すべきこと働く人に共通意識として入ってないところがあるので改善してほしい。(50代女性)

【料金関係】

- ・ コインロッカー(20円)無料にしてください。(60代男性)
- ・ 子どもの一日利用料金をもっと安くしてほしい。(大人の定期券を値上げしてでも)(30代男性)
- ・ ロッカーの有料はいかがなものか。せめて10円か半分返却方がないか。(70代男性)
- ・ 「サービスの質よりも安い料金で気軽に利用したい」に回答しましたが、安いからといってサービスおとしてもいいということではないと思います。より多くの方が気持ちよく利用できるようなしてほしいと思います。「遊水館」はジャグジーもサウナもありとてもよいと思います。(70代女性)

【謝辞・その他】

- ・ サービスも料金も満足しております。(70代女性)
- ・ ハピスカのことをよく知らないなのでアンケートにお答えできません。(60代女性)

<プログラムサービス>

- ・ 記載なし

記載通り転記

スポーツ施設お客様アンケートのお願い

平素から新潟市北区の体育施設をご利用いただき、ありがとうございます。

私ども“新潟市開発公社&ハピスカとよさか”では、業務のモニタリング及び自己評価を行うため、アンケート調査を実施させていただくことになりました。

皆様のご意見・ご要望を、施設の管理運営に可能な限り反映し、より良いサービスの提供ができるよう努力いたしますので、ご協力をお願いいたします。

尚、ご回答いただいた皆様の個人情報、属性調査の目的以外に使用いたしません。

また、ご回答いただいた内容は統計処理し、個々の調査内容については、秘密を厳守いたします。

平成23年11月

豊栄総合体育館長

ご回答に際して

- 設問は選択式になっています。該当する選択肢の に をご記入ください。
- 設問には、ご自身のお考えやご意見をご回答ください。
- 設問に疑問な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお問い合わせください。

お問い合わせ

豊栄総合体育館 電話 025-386-7511 (原則、月曜日は休館)

(アンケート担当：NPO 法人総合型地域スポーツクラブハピスカとよさか)

新潟市北区体育施設指定管理者：新潟市開発公社&ハピスカとよさか

Q1. ご利用の施設をお聞かせください。

豊栄南運動公園（野球場・屋内ゲートボール場・多目的グラウンド）

豊栄木崎野球場

阿賀野川公園（野球場・多目的広場・ゲートボール場）

Q2. どのくらいの頻度で利用していますか。（1つ）

ほぼ毎日 週2回以上 週1回 月2~3回 月1回以下

開館・閉館時間などについてお聞きします。（1つ）

Q3. 平日の供用開始・供用終了時間の延長を希望しますか。（1つ）

現在の開館時間より早く 現在の閉館時間より遅く 特に希望しない

Q4. 以下の質問に5段階での評価をお願いします。（該当する項目に✓をご記入ください）



(1) 接客対応について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|-------------------|---------|---|---------|---|---------|
| 施設スタッフの接客対応は親切である | | | | | |
| 施設スタッフの対応は手際が良い | | | | | |
| 施設スタッフの説明は分かりやすい | | | | | |
| 施設スタッフの知識は十分である | | | | | |

(2) 利用環境について

| | 満足 5 | 4 | 普通 3 | 2 | 不満 1 |
|-------------------|---------|---|---------|---|---------|
| 安全な環境で安心して利用できる | | | | | |
| 清掃・整備が行き届き、清潔である | | | | | |
| 用具・器具の種類と数が整っている | | | | | |
| 情報発信・案内掲示等が充実している | | | | | |

Q5. Q6(1)、(2)のご不満な点について、よろしければ具体的にご記入ください。

Q6. 現在この施設は、公益法人である【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】が管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか。(1つ)

今の管理・運営が良い

【新潟市開発公社&ハピスカとよさか】による管理・運営で良いがサービスの改善をすべきである
民間企業による管理・運営を行うべきである。

Q7. 平成21年4月(新潟市開発公社&ハピスカとよさかによる管理運営開始)以降の管理運営に関して、これまで(新潟市による直営)と比べ何か変化を感じますか。(1つ)

良くなった 変わらない 悪くなった

Q8. あなたはこの施設にどのような施設運営を希望しますか。(1つ)

今よりも高い料金でも、質の高いサービスを受けたい。

サービスの質よりも、安い料金で気軽に利用したい。

ボランティア等自分たちで運営に参加していきたい。

Q9. その他、施設に関するご意見・ご要望がございましたらご記入ください

Q10. 最後に、以下にご記入ください。

【年齢】 20才未満 20才代 30才代 40才代 50才代 60才代 70才以上

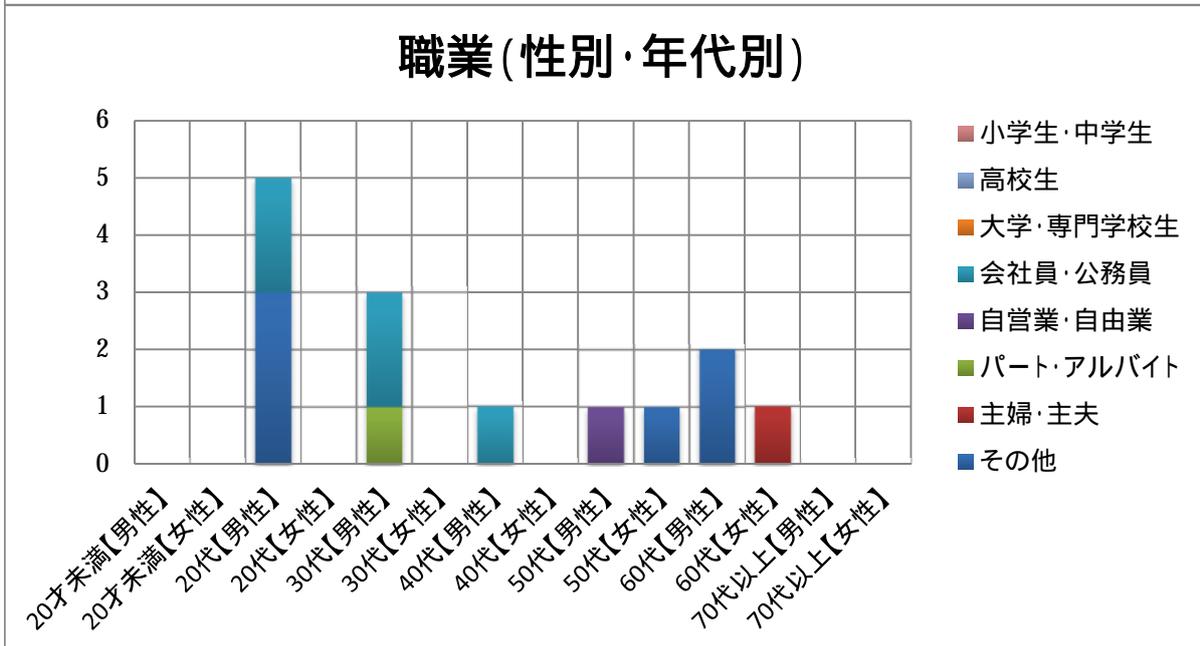
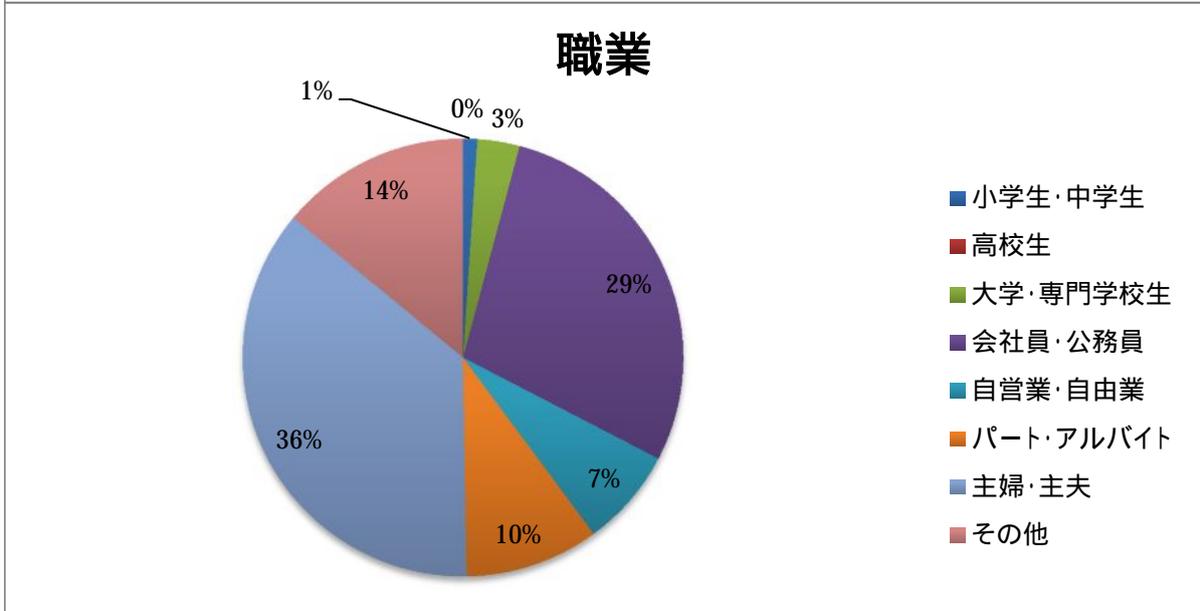
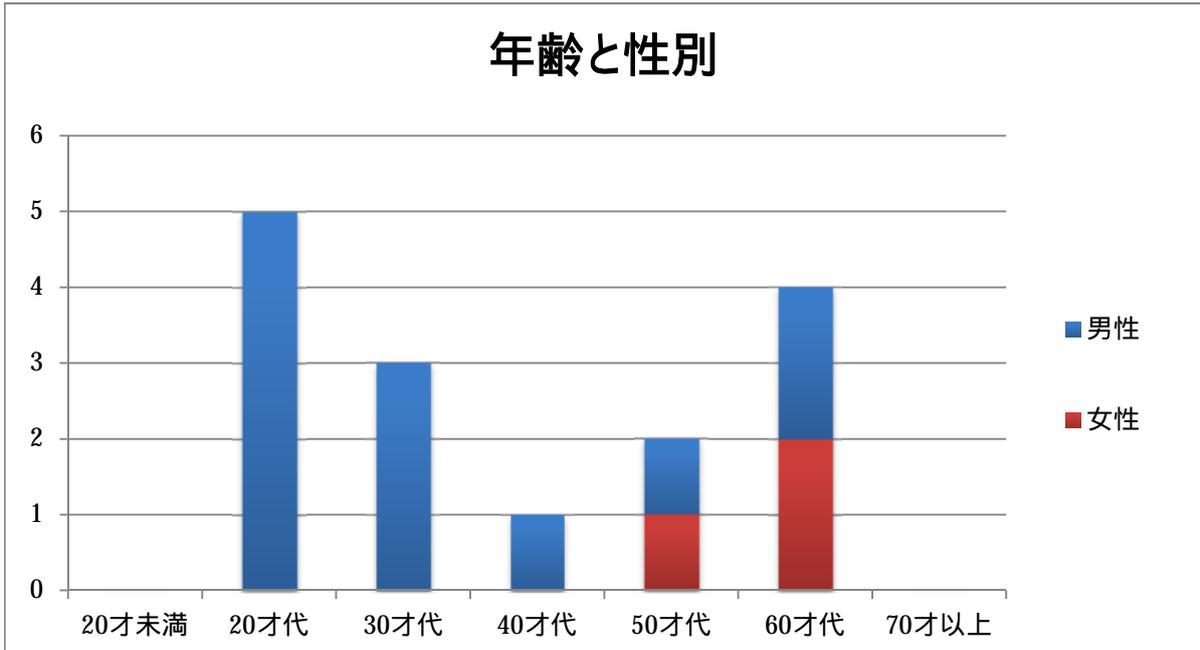
【性別】 男性 女性

【職業】 小学生・中学生 高校生 大学・専門学校生 会社員・公務員
自営業・自由業 パート・アルバイト 主婦・主夫 その他

~ ご協力いただきありがとうございました。 ~

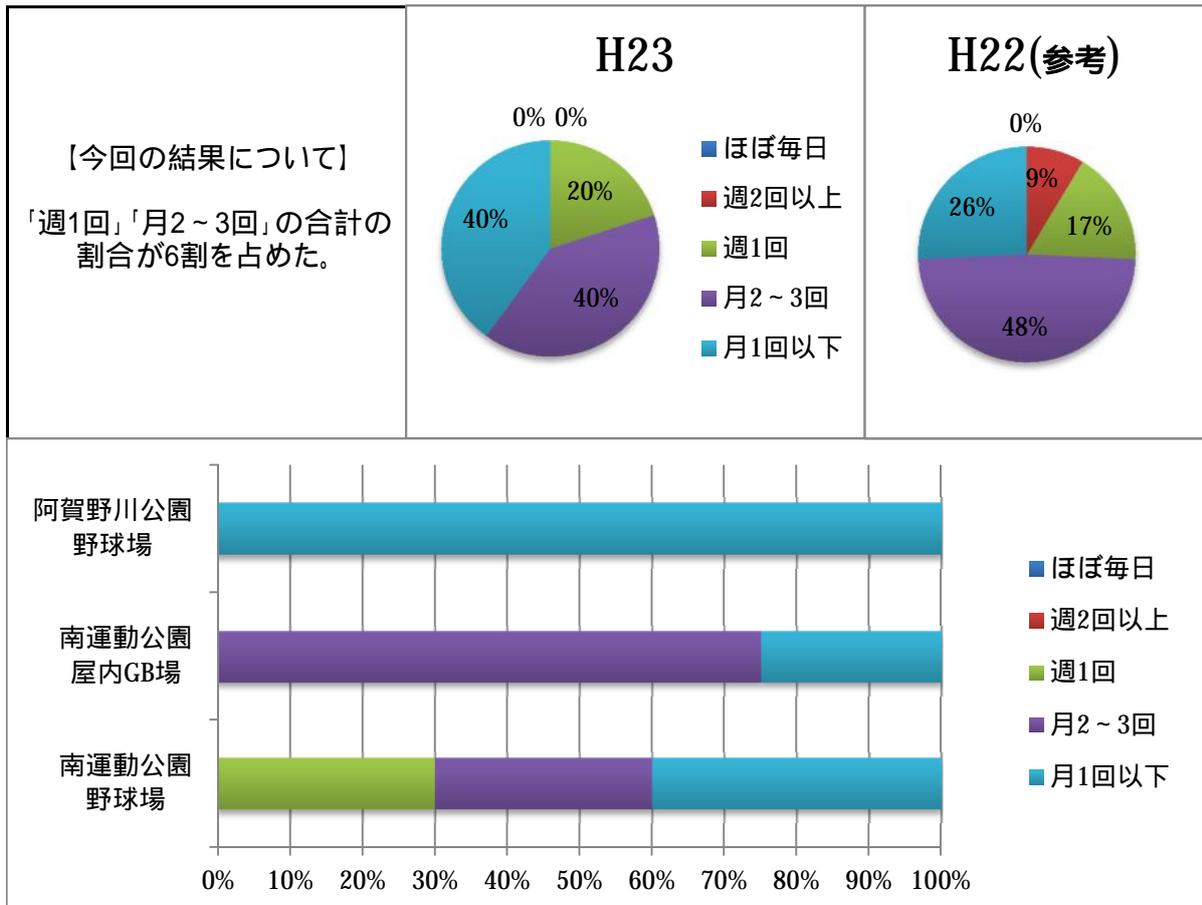
対象者の特性(年齢・性別・職業)

[n = 18]



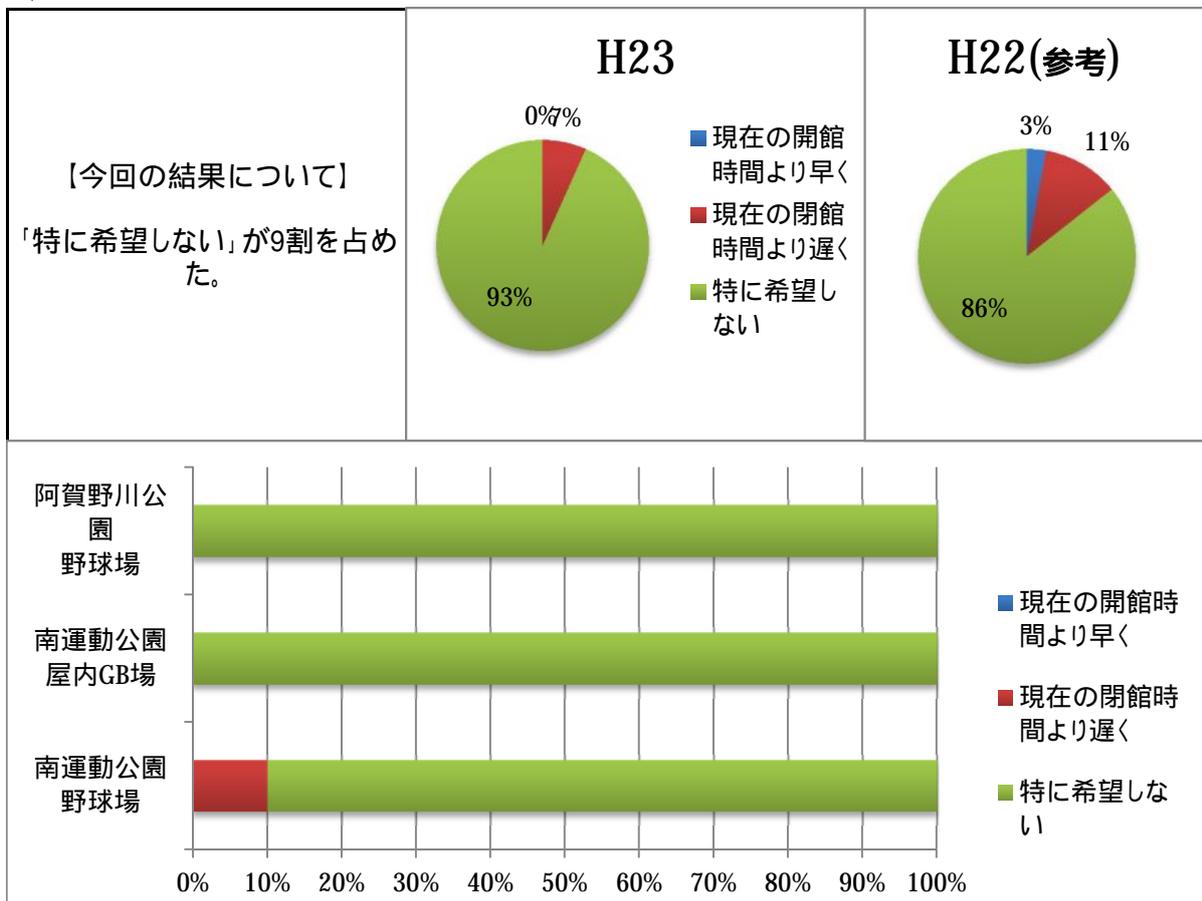
Q2. どのくらいの頻度で利用していますか。

[n = 18]

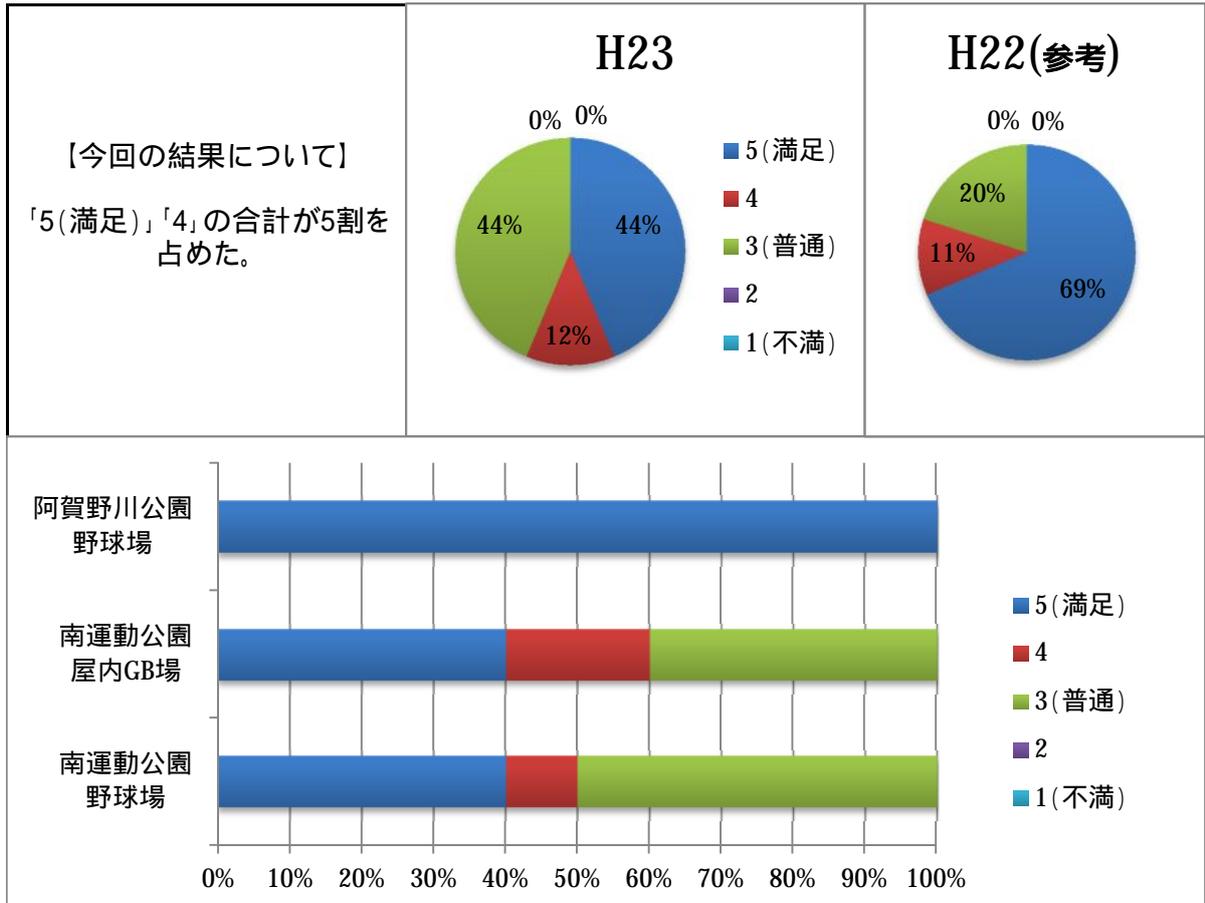


Q3. 平日の供用開始・供用終了時間の延長を希望しますか。

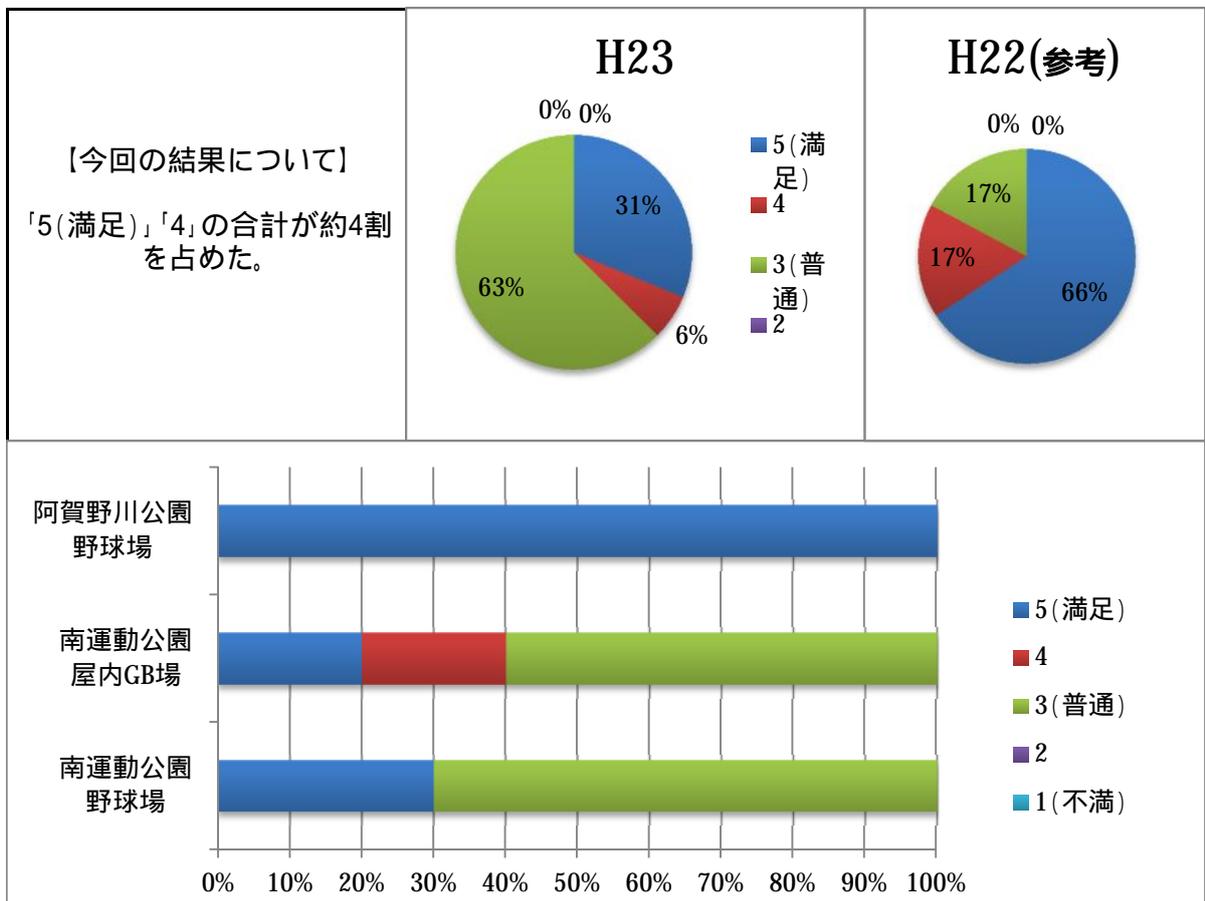
[n = 18]



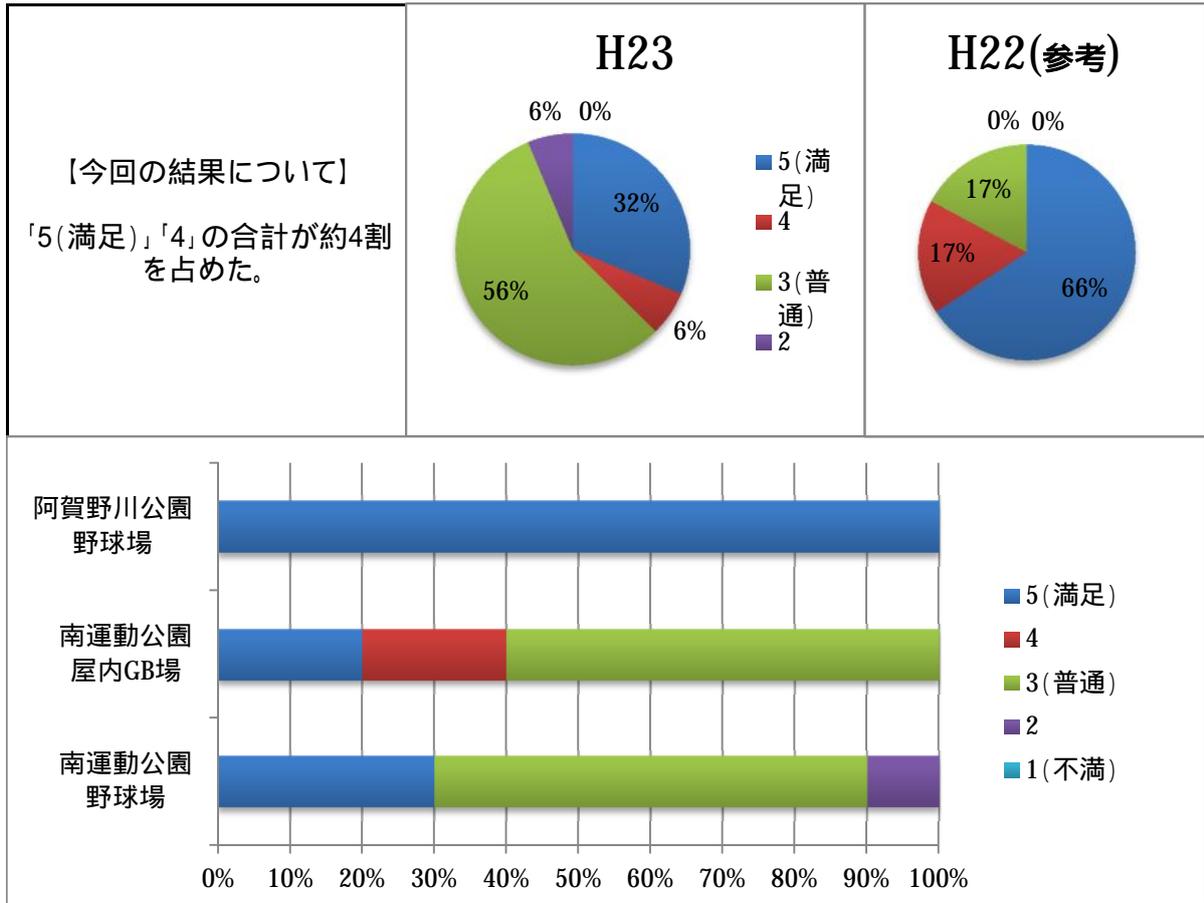
Q4.(1)接客対応について 施設スタッフの接客対応は親切である。 [n = 18]



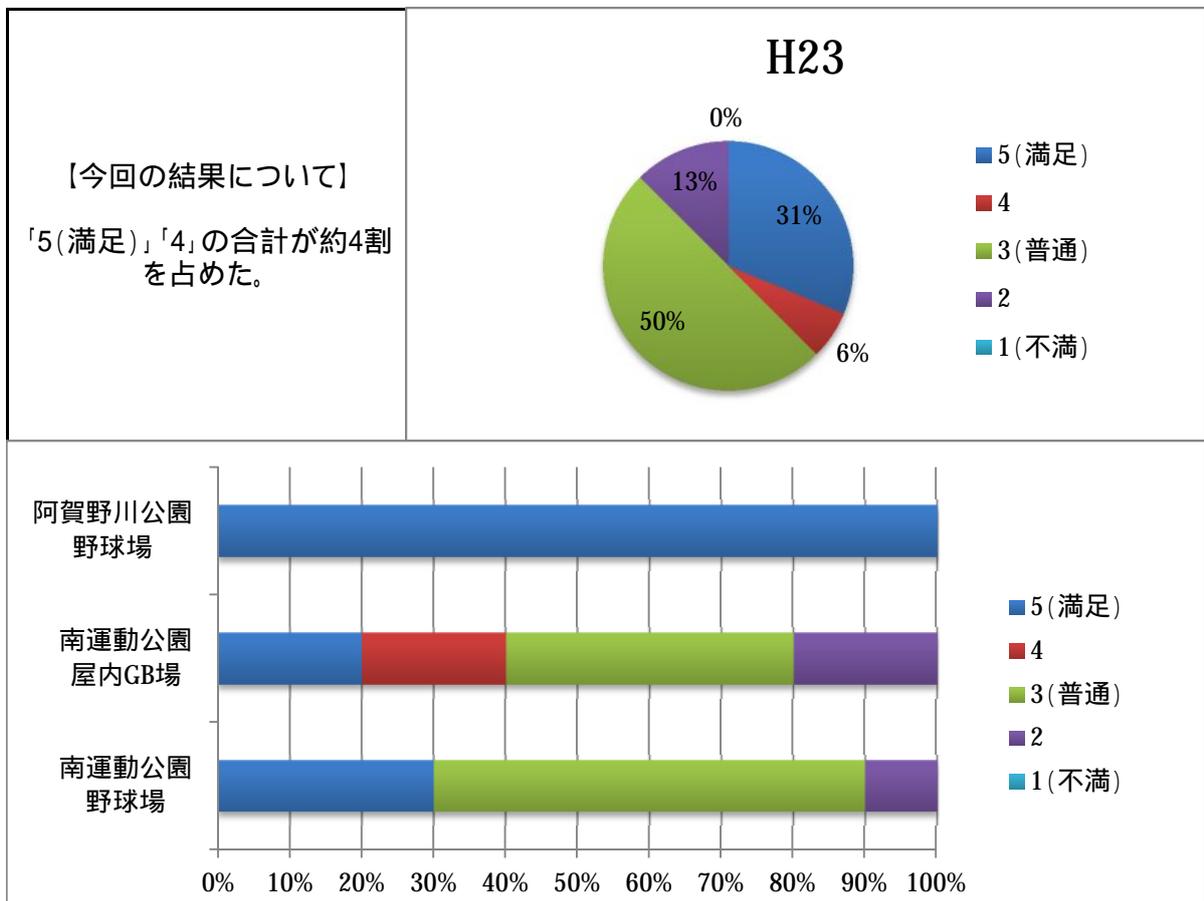
Q4.(1)接客対応について 施設スタッフの対応は手際が良い。 [n = 18]



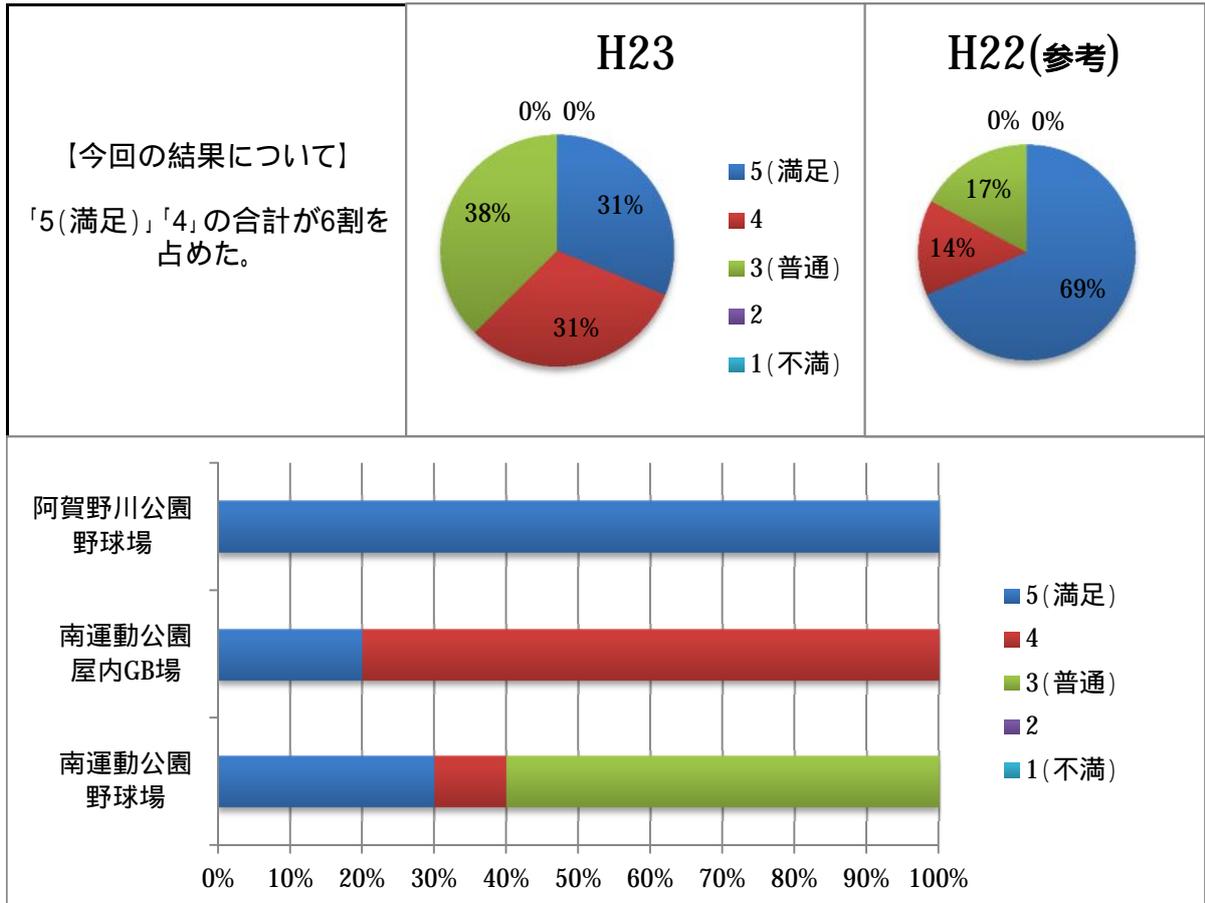
Q4. (1) 接客対応について 施設スタッフの説明はわかりやすい。 [n = 18]



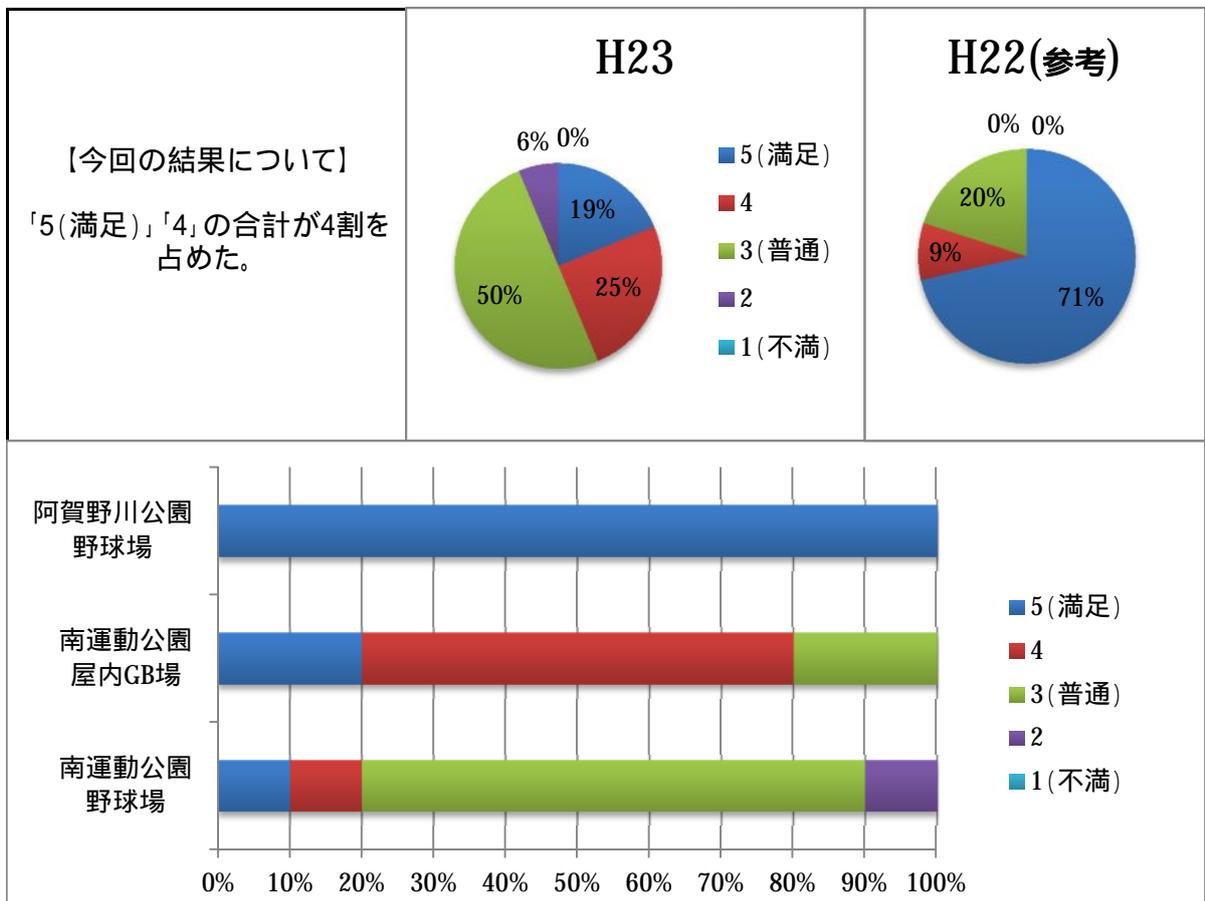
Q4. (1) 接客対応について 施設スタッフの知識は十分である。 [n = 18]



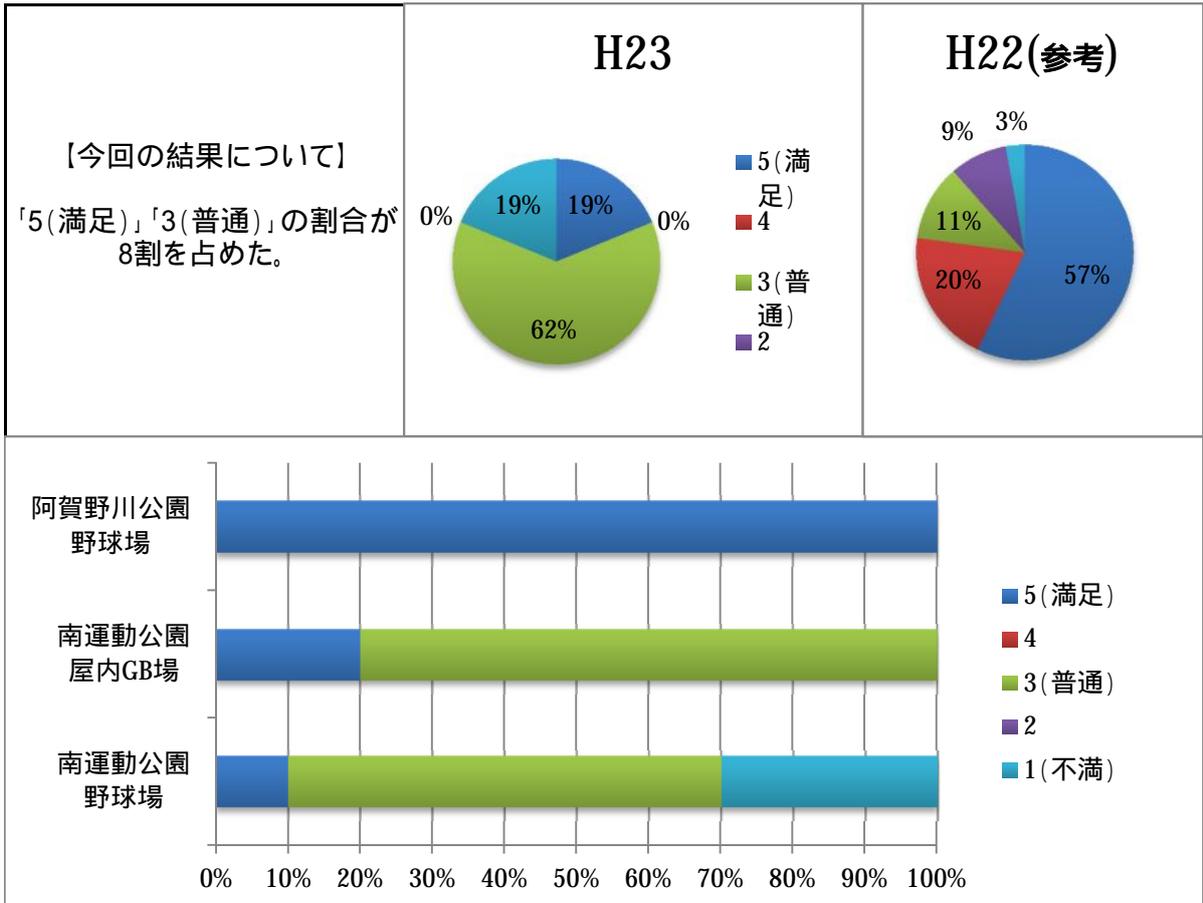
Q4. (2) 利用環境について **安全な環境で安心して利用できる。** [n = 18]



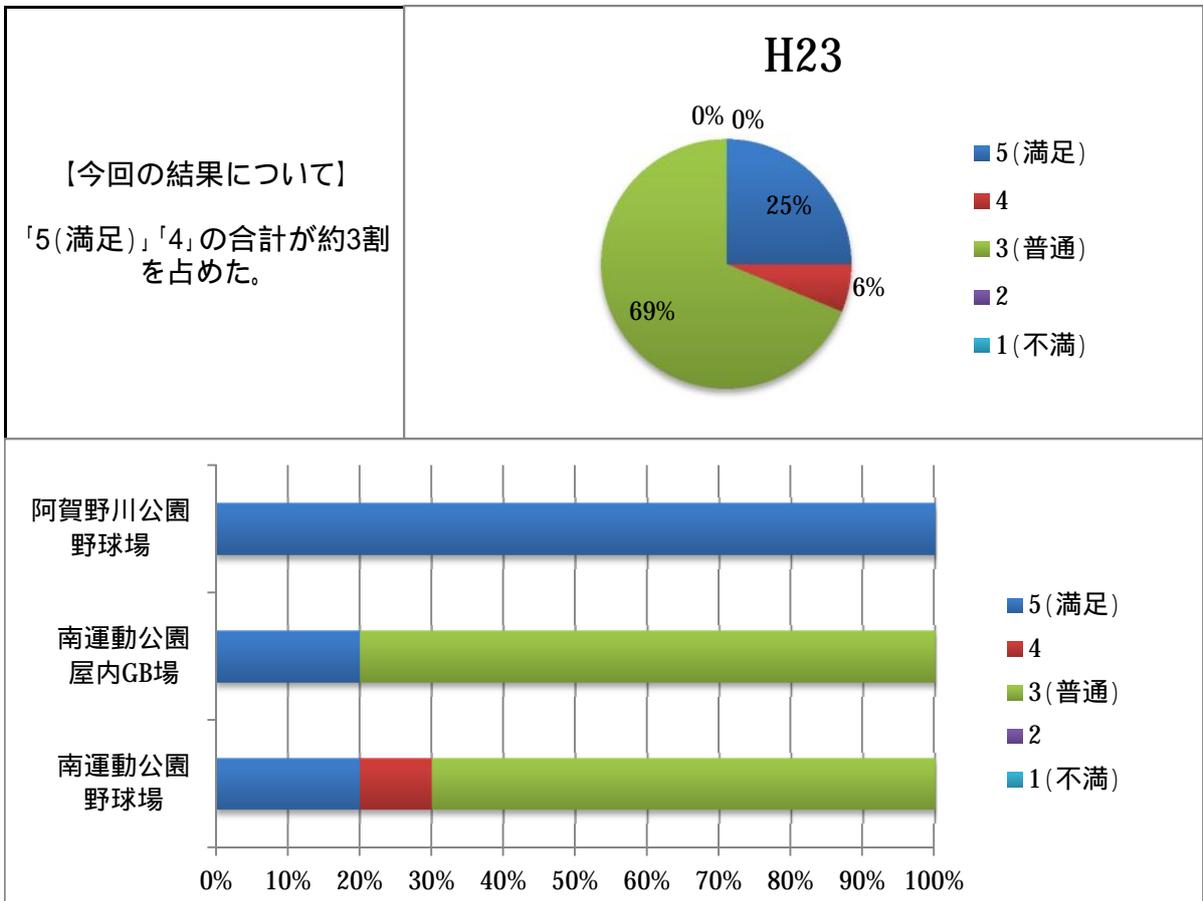
Q4. (2) 利用環境について **清掃・整備が行き届き、清潔である。** [n = 18]



Q4. (2) 利用環境について 用具・器具の種類と数が整っている。 [n = 18]



Q4. (2) 利用環境について 情報発信・案内掲示等が充実している。 [n = 18]

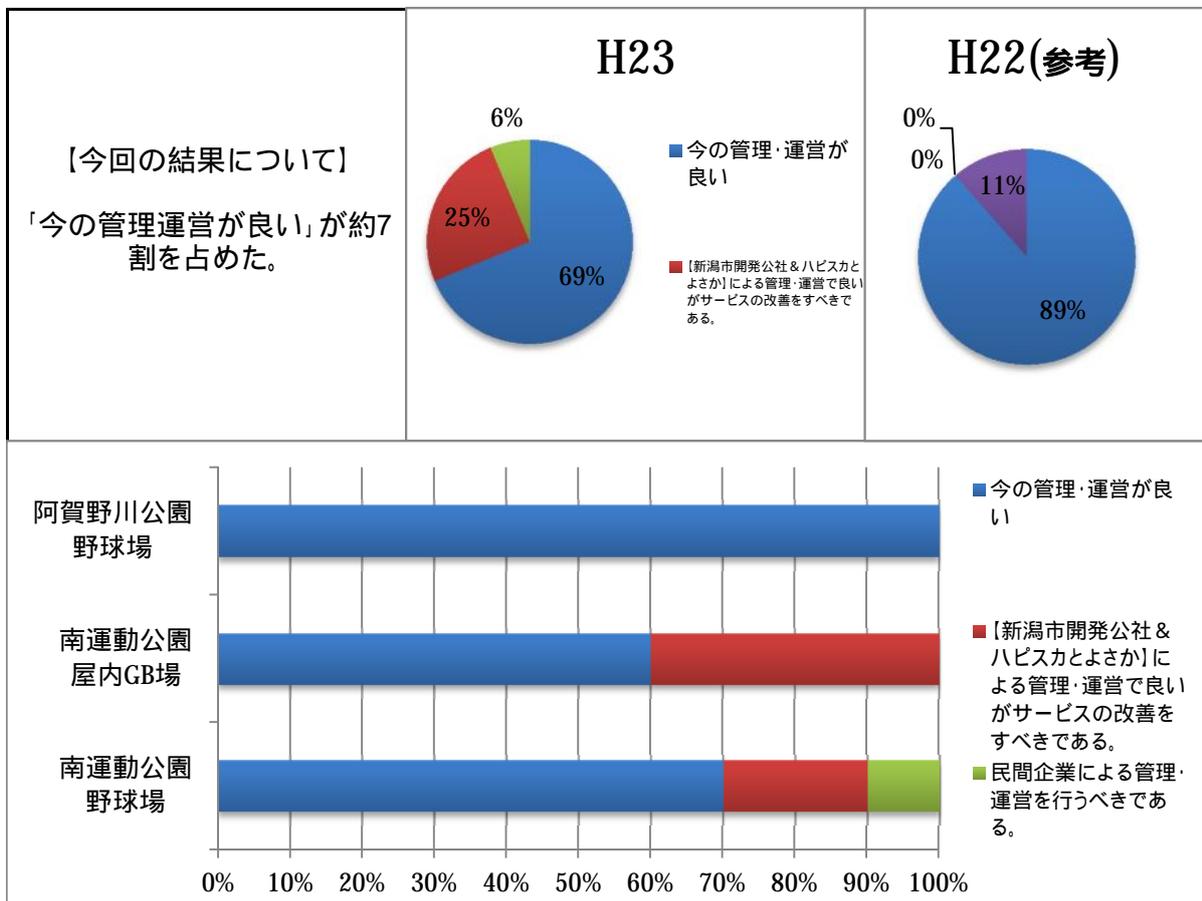


Q5. (1) ~ (3)のご不満な点について、よろしければ具体的にご記入ください。

記載なし

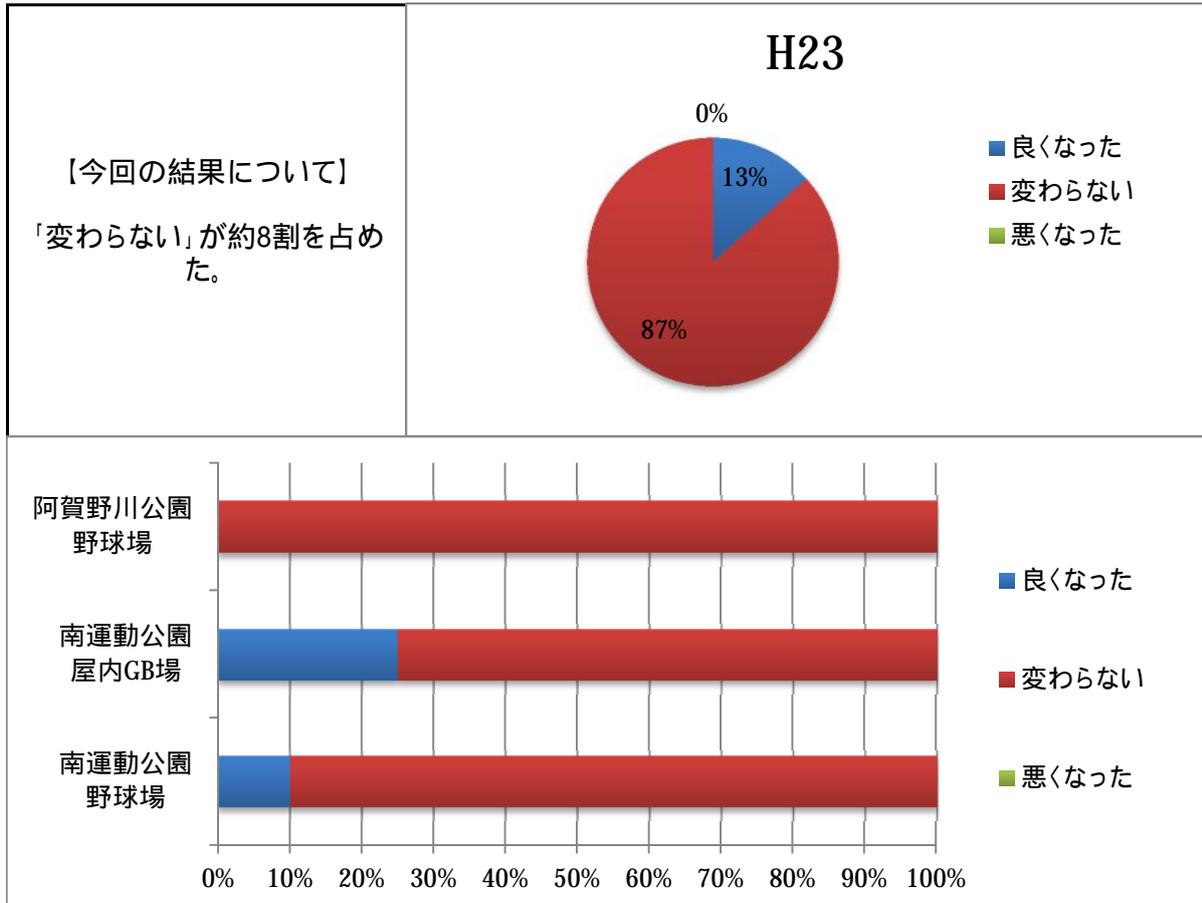
Q6. 現在この施設は、公益法人である【新潟市開発公社&ハビスカとよさか】が管理・運営を行っております。総合的に見て今の管理・運営方法についてどう思いますか？

[n = 18]



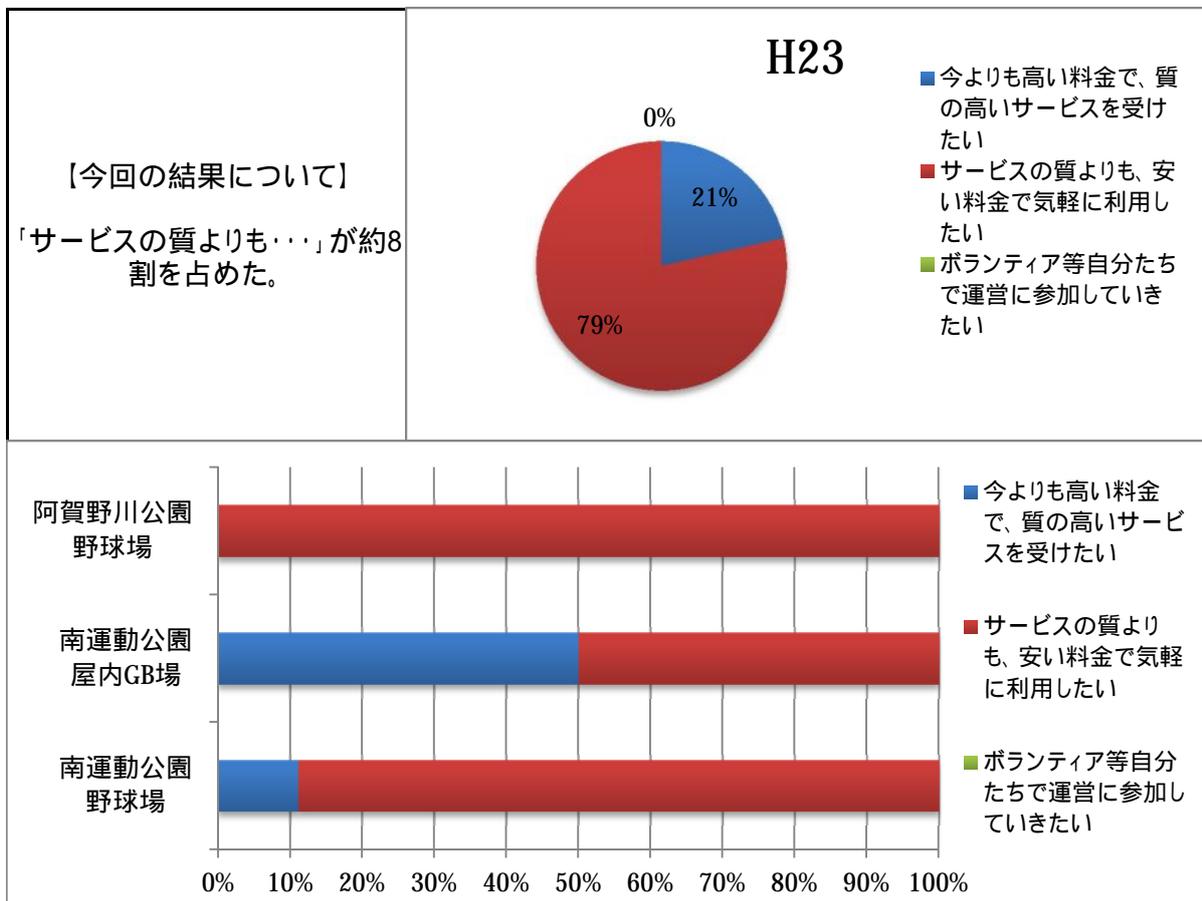
Q7. 平成21年4月(新潟市開発公社&ハピスカとよさかによる管理運営開始)以降管理運営に関して、
 これまで(新潟市による直営)に比べ、何か変化を感じますか？

[n = 18]



Q8. あなたはこの施設にどのような施設運営を希望しますか？

[n = 18]



Q9. その他施設に関するご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

南運動公園 野球場

<エリアサービス>

【施設全般・空調関係】

- ・ 整備用具・器具を増やしてほしい (20代男性)
-

記載通り転記