

施設利用アンケート結果報告

調査目的 アンケート結果をデータ化することにより利用者ニーズの傾向を分析します。
調査結果や具体的な意見をもとに問題点のあぶりだしをおこない、施設運営
及びサービスの維持・向上につなげることを目的とします。

調査場所

調査期間 2025年(令和7年)11月1日(土)～2025年(令和7年)11月10日(月)

対象者 藤沢市秋葉台公園利用者

対象方法 利用者による自記式アンケート

配付枚数 210枚

回収枚数 205枚

【所感等】

- ・利用者の男女比は男性約60%、女性約40%であった。体育館とプールそれぞれを見てもこの比率は同様であった。
- ・利用者の年齢構成は60代以上の方が50%以上を占めているが、プール単体だと40%程度であるのに対し、体育館単体は約65%を占めている、小人の設定がない浴室・サウナや中学生からしか利用できないトレーニングルームが影響していると思われる。
- ・職業別では勤労者の利用が多く、次いで無職の方となっており、余暇活動や健康増進といった利用目的がうかがわれる。実際、利用目的の項目での回答も健康体力と答えた方が約80%を占める結果となった。
- ・利用頻度に関しては、50%弱の方が週1回と回答し、次いで週2～3回となっているが、プール単体では月2～3回が2番目に多く休日を中心とした利用がうかがわれる一方、約8%の方がほぼ毎日と回答しており、一定数の健康志向の高い方の利用もある。
- ・来館方法は、徒歩圏に駅もなくバス路線も少ないことから自動車利用が約半数を占めている。
- ・総合的な満足度では約90%の方に満足いただいております、特に「職員・スタッフの対応が適切」と「安全管理」の項目で高い評価をいただいている。
- ・「清掃」に関する項目の評価も高く古い施設を快適に利用していただくため努力している清掃スタッフに感謝したい。
- ・「更衣室・シャワーの快適性」に関する設問の評価は、体育館とプールそれぞれで最も低い評価となっており、老朽化による影響が顕著に現れる場所として特に意識する必要がある。
- ・「駐車場」に関しては、システムが変わったことによる不慣れが影響しており、今後は改善するものと思われる。
- ・「定期券」に関しては、低い評価となっているが不満の割合は比較的 low、併用される回数券の切り替え時期にあたり新たな購入ができない状態が続いていることが影響しているものと推測できる一方、利用頻度の高いヘビーユーザーには好評である。
- ・NPS（ネットプロモータースコア）は-8.8%であり、中立に近い数値ではあるが、曖昧な5点または6点を付けた方を、7点にするための工夫が必要である。

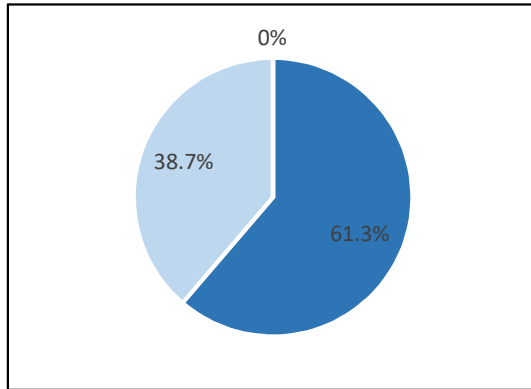
【改善に向けた取り組み】

- ・更衣室の快適性が低いことに関しては、清掃項目の評価が高いことから鑑みて老朽化に起因する清潔感の低下があげられる。体育館では傷んでいるフロアマットの更新や汚れの固着した床の磨き上げなどを進め、プールでは巡回の頻度を増やすことにより改善に努めている。
- ・記述での意見が多かったシャワーに関して快適性が低い点については、水温が一定に保たれないなど設備機器の老朽化が原因であり、施設に付随する機器の更新が必要で経費も大きいことから、藤沢市に対して修繕の要望を出している。
- ・備品に関しての不満がやや多いことに関しては、レンタル品も含めて管理の徹底と傷んだ物品の早期の更新を心がけていく。プールの備品は水分や塩素による影響を受けるので特に気を使っている。
- ・以前から体育館の夏の暑さに関する意見は多くあった。第3体育室に空調を整備し大幅な環境改善を図り、利用率の向上につなげることができた。
- ・以前から多く寄せられていたトイレの洋式化に関する要望は、施設全体で60%以上の洋式化と温水便座設置を達成し、大幅な改善を果たすことができた。

【具体的な意見】

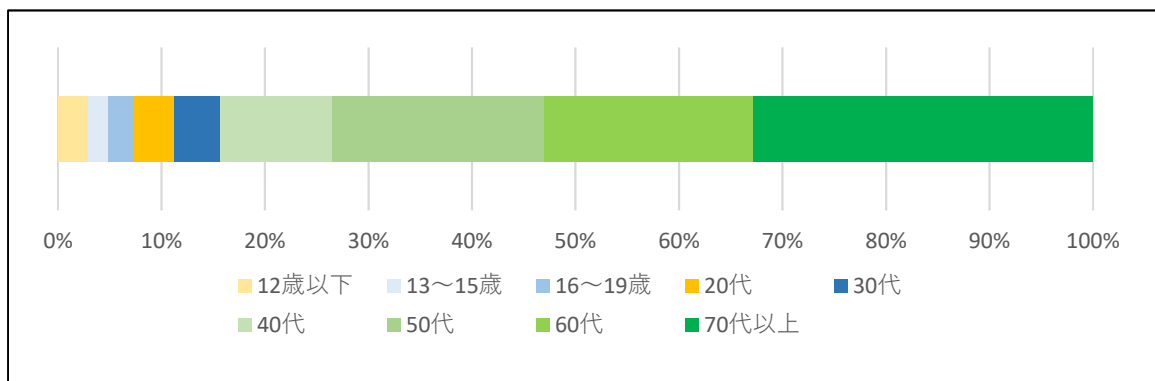
- ・大学生従業員の態度やふるまいがとてもよく気持ちよく利用することができた。
- ・スマホをいじり長い時間座っていてトレーニングマシンが空かないことがある。
- ・トレーニングルームのストレッチコーナーが少しせまく感じる。
- ・2階の元レストランスペースを市民に一般開放して欲しい。
- ・トレーニングルームのスタッフさんは皆親切に対応してもらっています。
- ・スタッフの丁寧なご対応で利用しやすい。
- ・駐車の精算後、駐車場への距離があるので余裕が欲しい。
夏期の暑さ対策をもっと考えて欲しい。 他4件
- ・利用者のモラルの低さを感じます。
- ・予算等の問題もあると思いますが、設備投資を切に願います。
- ・サウナの受付の方達は良くしてくださいます。
- ・サウナルームの木材がいたんでいるので交換してほしい。
- ・サウナルームの注意事項が守られていない。
- ・いつもスタッフの方が気持ちよく対応して下さり感謝しています。
- ・シャワーの温度が安定していない。他3件
- ・日々の健康の為、おいに利用させてもらっています。ありがとうございます。
- ・プールの監視員の方達がきびきびしていてとても良い印象です。受付の方も親切で、わからない時、困った時などすぐに対応してくれます。
- ・スタッフの対応が良いので、長い間ここに来ています。
- ・使用できないロッカーが増えて多いです。
- ・駐車場とプール棟との距離があると思います。

Q 1 【性別】



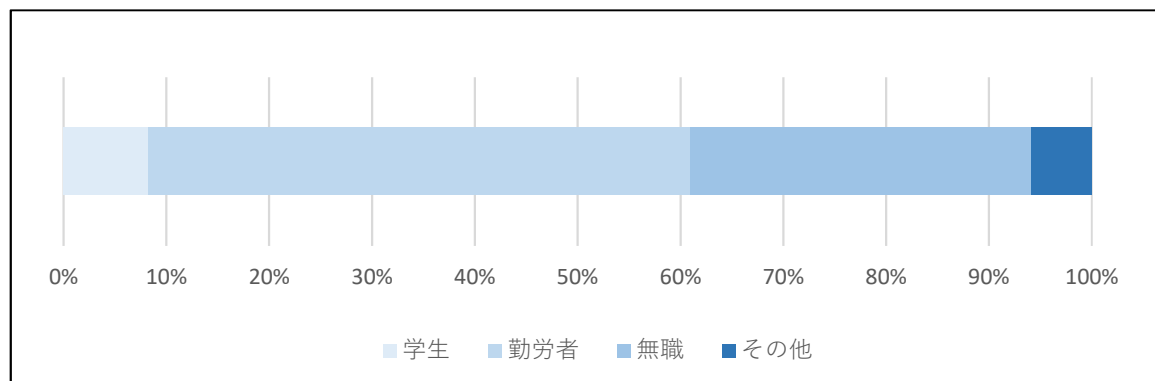
全体	男性	女性	無回答
204件	125件	79件	0件

Q 2 【年齢】



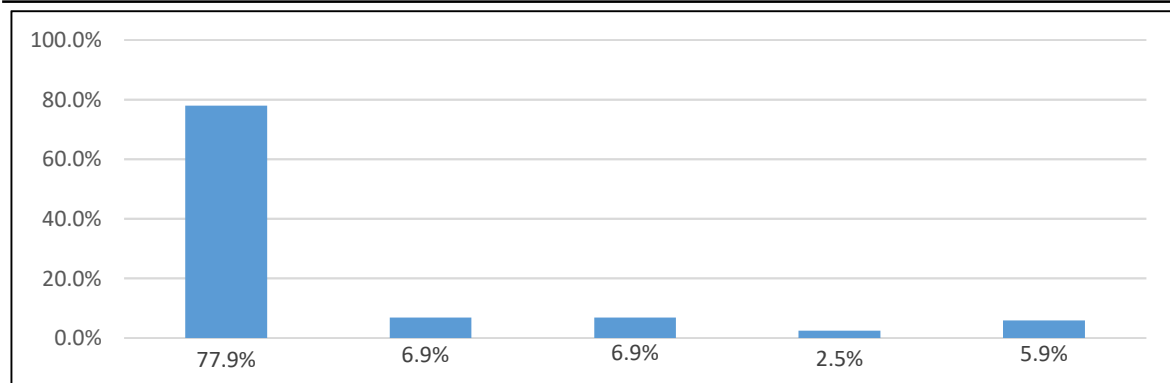
全体	12歳以下	13～15歳	16～19歳	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
204件	6件	4件	5件	8件	9件	22件	42件	41件	67件
100%	2.9%	2.0%	2.5%	3.9%	4.4%	10.8%	20.6%	20.1%	32.8%

Q 3 【職業】



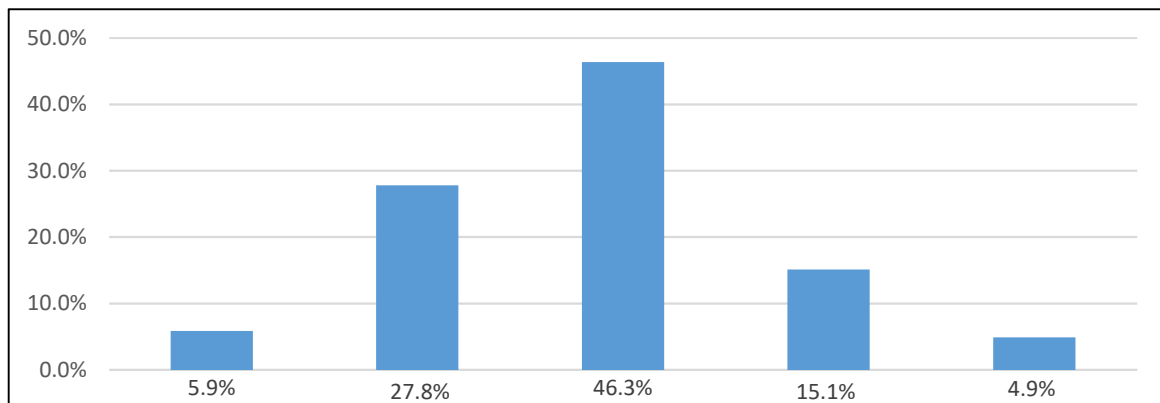
全体	学生	勤労者	無職	その他
205件	17件	108件	68件	12件
100%	8.3%	52.7%	33.2%	5.9%

Q4 【利用目的】



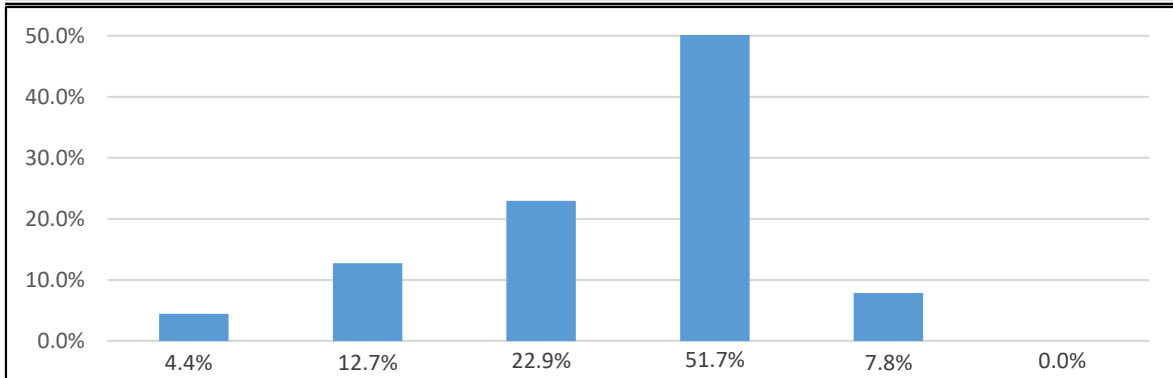
回答者数	健康体力	友人家族	競技練習	教室参加	その他
204件	159件	14件	14件	5件	12件

Q5 【利用頻度】



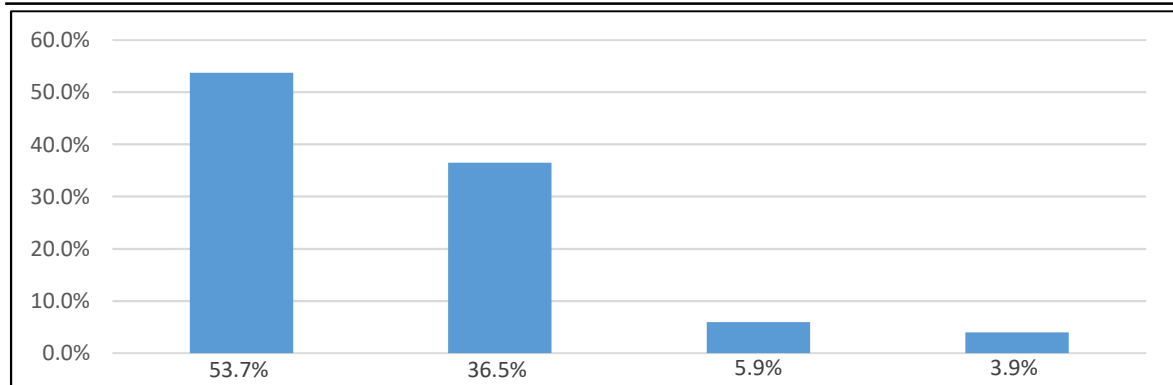
回答者数	ほぼ毎日	週2-3回	週1回	月2-3回	年数回
205件	12件	57件	95件	31件	10件

Q6 【交通機関】



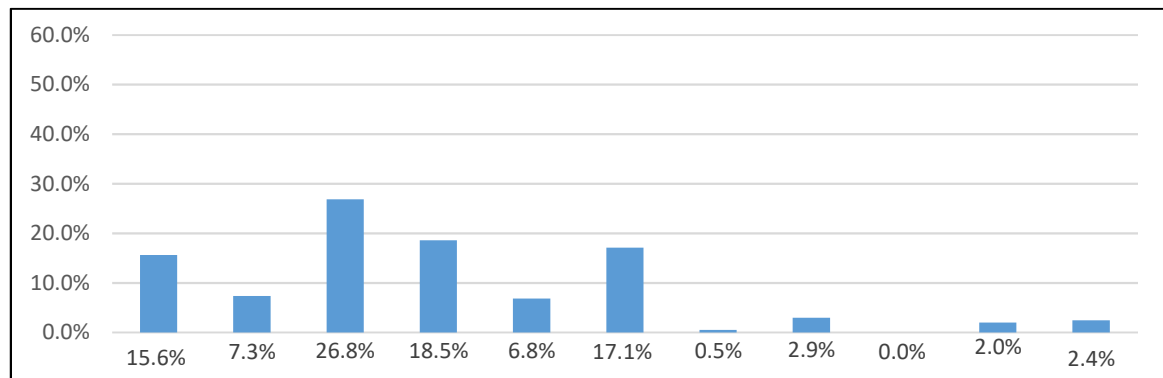
回答者数	電車・バス	徒歩	自転車	自動車	バイク	その他
204件	9件	26件	47件	106件	16件	0件

Q7 【総合満足度】



回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満
203件	109件	74件	12件	8件

Q8 【推奨以降】ネットプロモータースコア



推奨者	中立者	批判者	N S P
22.9%	45.4%	31.7%	-8.8%

Q9 【施設満足度】

設問内容	回答数	そう思う	まあそう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう思わない	満足(合計)	不満(合計)
空調の温度が適切である	194	69	71	34	11	9	72.2%	10.3%
	100%	35.6%	36.6%	17.5%	5.7%	4.6%		
安全管理が行き届いている	197	74	78	39	6	0	77.2%	3.0%
	100%	37.6%	39.6%	19.8%	3.0%	0.0%		
館内表示・サイン・看板が わかりやすい	197	60	74	54	9	0	68.0%	4.6%
	100%	30.5%	37.6%	27.4%	4.6%	0.0%		
設備や備品が充実して いる	197	51	69	58	11	8	60.9%	9.6%
	100%	25.9%	35.0%	29.4%	5.6%	4.1%		

設問内容	回答数	そう思う	まあそう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう思わない	満足(合計)	不満(合計)
施設内照明の明るさが ちょうどよい	196	60	63	54	18	1	62.8%	9.7%
	100%	30.6%	32.1%	27.6%	9.2%	0.5%		
更衣室・シャワーが快 適に利用できる	197	30	55	74	27	11	43.1%	19.3%
	100%	15.2%	27.9%	37.6%	13.7%	5.6%		
自動券売機(キャッシュ決 済)が使いやすい	197	59	70	57	7	4	65.5%	5.6%
	100%	29.9%	35.5%	28.9%	3.6%	2.0%		
自動販売機の品数・種 類がちょうどよい	197	56	72	57	11	1	65.0%	6.1%
	100%	28.4%	36.5%	28.9%	5.6%	0.5%		
駐車場が利用しやすい	194	61	57	56	11	9	60.8%	10.3%
	100%	31.4%	29.4%	28.9%	5.7%	4.6%		
清掃・整理整頓が行き 届いている	197	65	81	38	9	4	74.1%	6.6%
	100%	33.0%	41.1%	19.3%	4.6%	2.0%		
設備・備品の手入れ・ 修理が行き届いている	197	54	73	46	12	12	64.5%	12.2%
	100%	27.4%	37.1%	23.4%	6.1%	6.1%		
ロビーが清潔で快適に 保たれている	197	61	87	40	6	3	75.1%	4.6%
	100%	31.0%	44.2%	20.3%	3.0%	1.5%		
トイレが清潔に保たれ ている	197	61	85	38	10	3	74.1%	6.6%
	100%	31.0%	43.1%	19.3%	5.1%	1.5%		
職員・スタッフの対応 が適切である	197	101	66	25	3	2	84.8%	2.5%
	100%	51.3%	33.5%	12.7%	1.5%	1.0%		
施設からのお知らせ・ ホームページが充実し ている	192	44	61	77	5	5	54.7%	5.2%
	100%	22.9%	31.8%	40.1%	2.6%	2.6%		
定期券が利用しやすい	189	33	32	107	7	10	34.4%	9.0%
	100%	17.5%	16.9%	56.6%	3.7%	5.3%		

※満足（そう思う、まあそう思う）

不満（あまりそう思わない、そう思わない）