

# 練馬区立スポーツ施設 利用者満足度調査 結果報告書

---



2019年3月18日  
株式会社 バルク

# 1. 調査概要

---



## 1-1. 調査概要

- 調査場所 : 練馬区立スポーツ施設
- 調査対象 : 調査期間中、施設に来館した利用者に対して無作為に配布
- 有効サンプル数 : 575名
- 調査方法 : 利用者による自記式アンケート  
(施設受付職員による配布・回収)
- 調査期間 : 2019年1月5日～1月31日
- 報告書の見方  
(諸注意) :
- 集計表の「全体」の数字は「無回答」を含まない。
  - 集計表の%の数字は小数点第2位以下を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならないことがある。
  - 5段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、5段階の加重平均のスコアを使用している。  
※加重平均: 「満足/そう思う」=5、「やや満足/まあそう思う」=4、「どちらとも言えない」=3、「やや不満/あまりそう思わない」=2、「不満/そう思わない」=1としたときの平均点
  - 集計表の中で、セル(集団)のサンプル数が20未満と少なくとも注意が必要なものは、集計表にグレー地で示している。

## 2. サマリー

---

### ◇全体的に満足度が高い

◆全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計が91.2%と高い満足度を示している。(P8、35)

年代別でも、全ての年代で満足度は9割を超えている。利用施設別では、『東台野球場』のみ満足度は8割台だが、その他の施設はいずれも9割台となっている。(P35)

### ◇「利便性」は、駅近くの立地が好評、子ども連れ向け利用者にやや不満

◆『交通の便が良い』『駅から近い』『立地が良い』については、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超え、高い満足度を示している。一方、『小さな子どもを連れていても利用しやすい』では59.4%にとどまり、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が13.2%と他の項目に比べて不満がやや高くなっている。(P23)

### ◇「スクール・教室」「情報提供」の満足度はやや低め

◆スクール・教室の評価、情報提供の評価については、いずれも評価項目が6割前後にとどまっており、やや低めの満足度となっている。(P29、33)

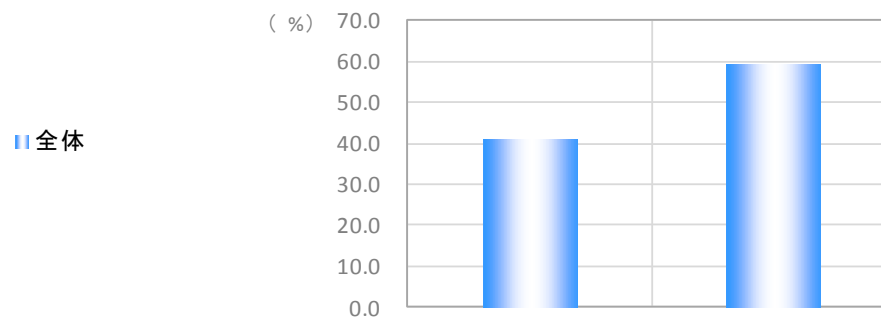
→決して不満が高いわけではなく、「どちらとも言えない」との評価が多い。告知方法やタイミング、情報提供の方法を検討し、利用者満足度を高めていく施策の検討が必要であると考えられる。

### 3. 調査結果

---

### 3-1. 性別

Q. あなたの性別をお答えください。



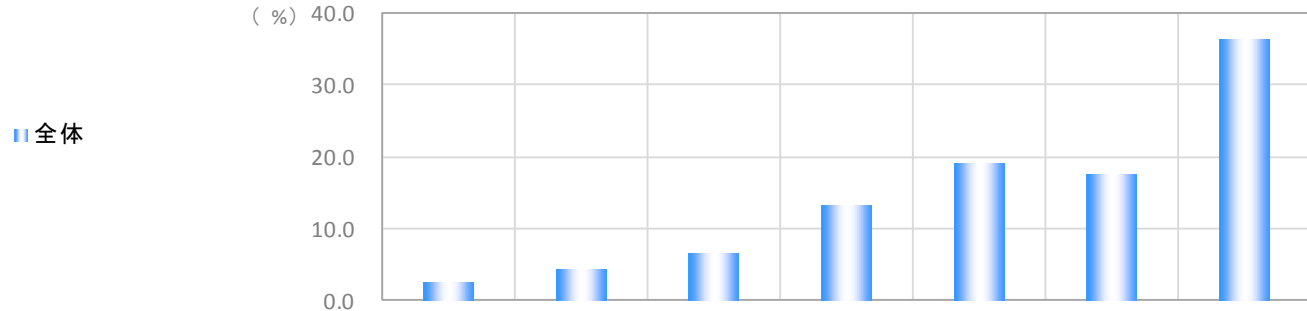
		回答者数	男性	女性
全体		563	40.9	59.1
年代別	40代以下	152	48.0	52.0
	50-60代	205	31.2	68.8
	70代以上	203	45.8	54.2
利用施設別	光が丘体育館	347	40.1	59.9
	夏の雲公園庭球場	106	15.1	84.9
	東台野球場	100	71.0	29.0

全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、男女の比率は、「男性」が4:6となっている。
- ◆ 年代別では、全ての年代で「女性」の割合が高く、特に『50-60代』では68.8%と高くなっている。
- ◆ 利用施設別では、『夏の雲公園庭球場』の「女性」が84.9%と高く、『東台野球場』では「男性」が71.0%と高くなっている。

## 3-2. 年齢

Q. あなたの年齢をお答えください。



		回答者数	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
全体		571	2.6	4.4	6.7	13.3	19.1	17.5	36.4
利用施設別	光が丘体育館	354	3.1	3.1	5.9	14.1	15.3	17.2	41.2
	夏の雲公園庭球場	105	1.0	0.0	2.9	15.2	48.6	23.8	8.6
	東台野球場	102	2.9	13.7	13.7	6.9	2.9	9.8	50.0

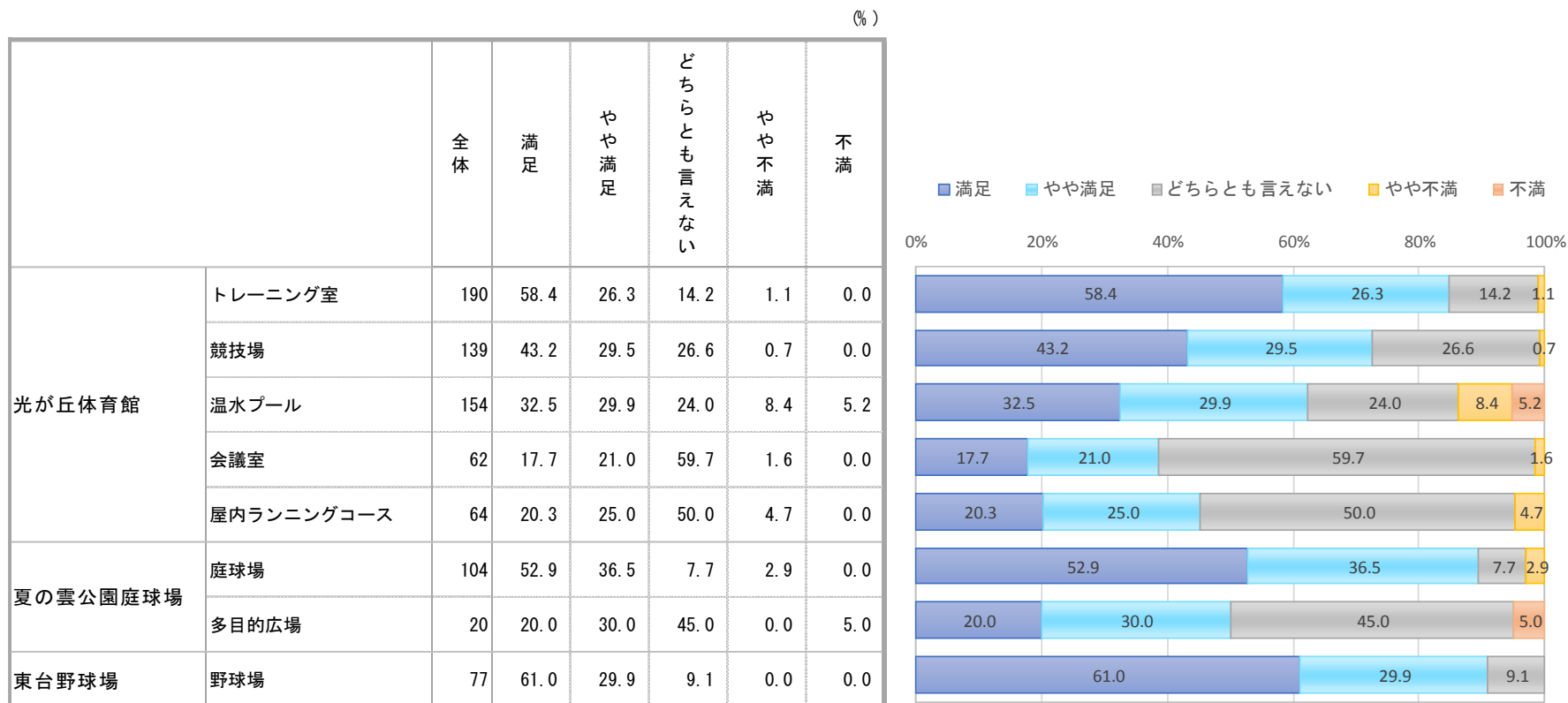
全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「70歳以上」が36.4%と最も高く、次いで「50~59歳」が19.1%、「60~69歳」が17.5%で続いている。
- ◆ 利用施設別では、『夏の雲公園庭球場』の「50~59歳」(48.6%)が、『東台野球場』の「70歳以上」(50.0%)がそれぞれ高くなっている。



### 3-3. 利用施設の満足度(単純集計)

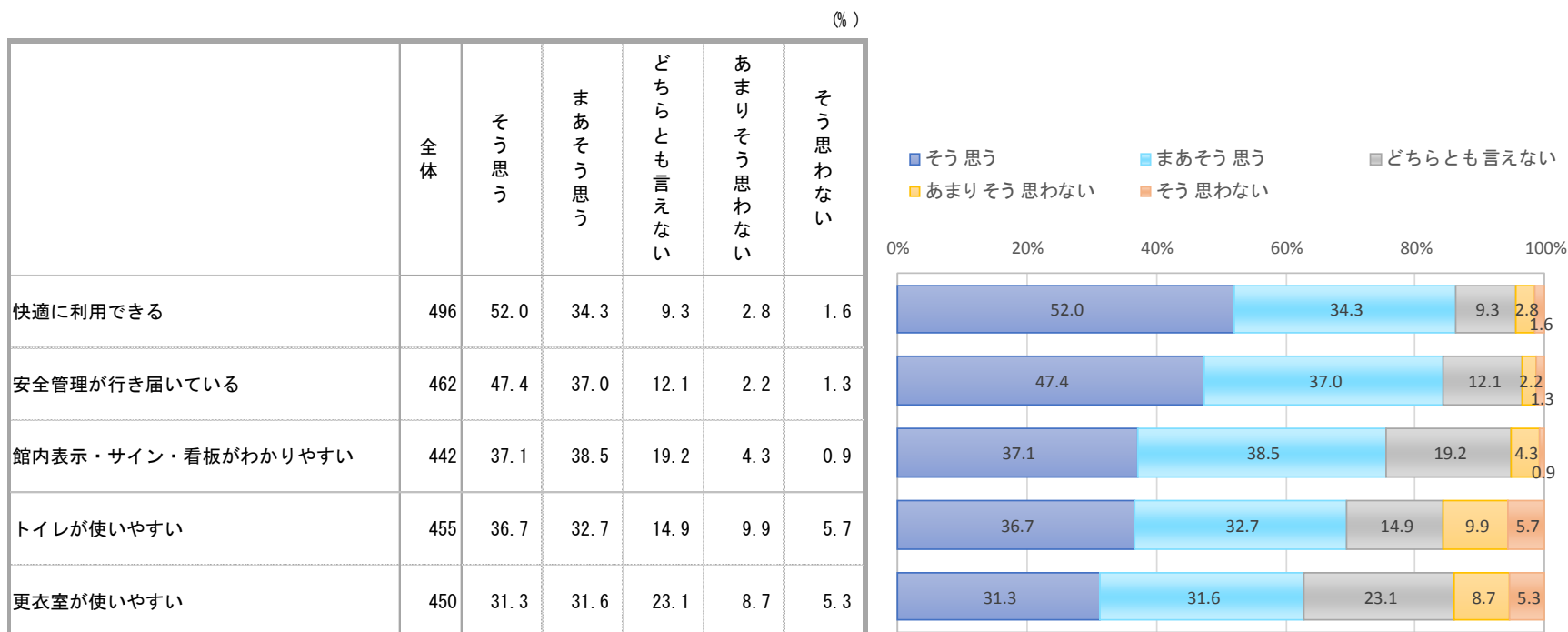
Q. 本日は、【練馬区立スポーツ施設】のどの施設をご利用になりましたか。ご利用した施設については、その満足度をお答えください。



- ◆ 東台野球場の『野球場』は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が9割を超えて高くなっている。  
また、『光が丘体育館』の「トレーニング室」(84.7%)、『夏の雲公園庭球場』の「庭球場」(89.4%)では、8割を超えている。
- ◆ 温水プールの「不満」と「やや不満」の比率の合計は13.6%と1割程度みられ、他の施設の比べてやや不満が高くなっている。

### 3-4. 「施設・設備」の評価(単純集計)

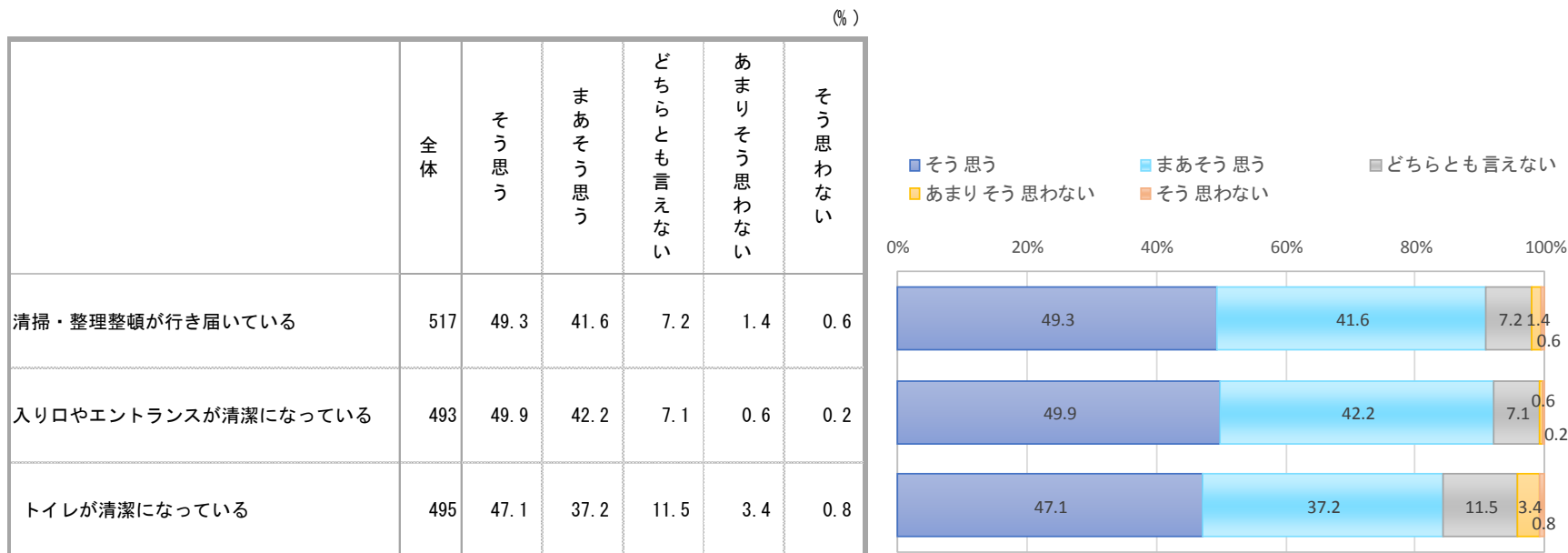
Q. 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。  
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



- ◆ 『快適に利用できる』、『安全管理が行き届いている』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超え、高い満足度を示している。
- ◆ 一方、「トイレが使いやすい」、「更衣室が使いやすい」は、満足度は6割台にとどまり、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計がともに1割半ばとなっており他の項目に比べて不満がやや高くなっている。

### 3-5. 「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

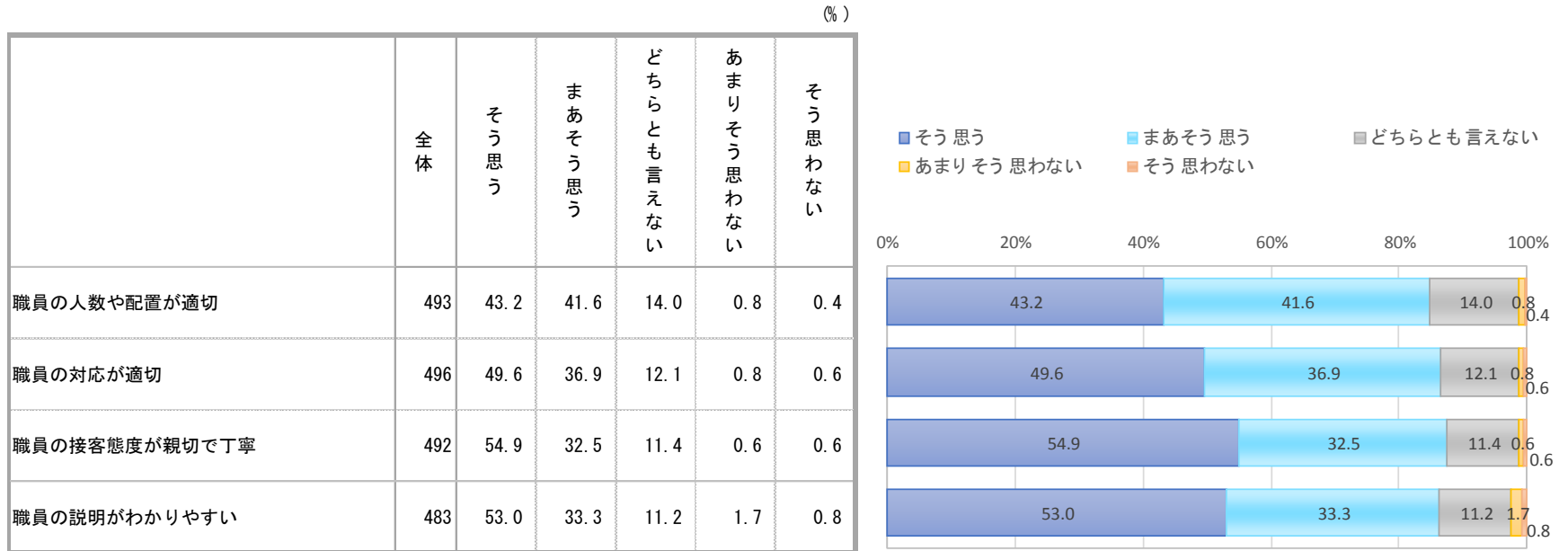
Q. 本日使用した施設の「清掃や手入れの状況」についてはいかがでしたか。  
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 『清掃・整理整頓が行き届いている』『入り口やエントランスが清潔になっている』では、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、高い満足度を示している。

### 3-6. 「職員」の評価(単純集計)

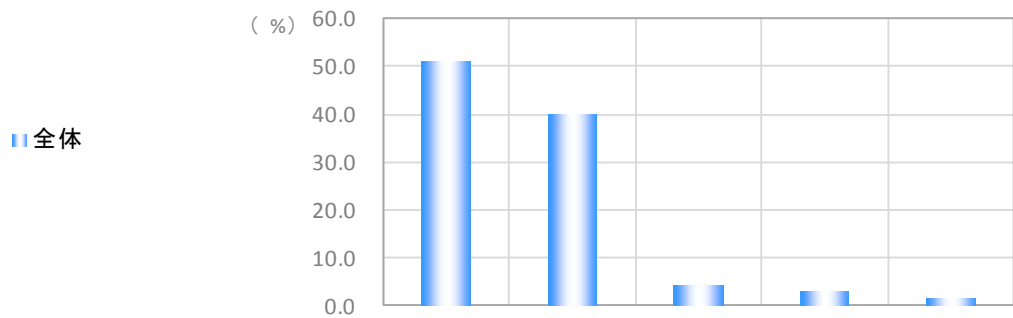
Q. 本日使用した施設の「職員」についてはいかがでしたか。  
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 全ての項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超えており、高い満足度を示している。

### 3-7. 総合満足度

Q. あなたは、本日使用した施設を総合的にどのように感じましたか。



		回答者数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満
全体		535	51.0	40.2	4.3	3.0	1.5
年代別	40代以下	149	57.7	34.2	4.7	1.3	2.0
	50-60代	200	45.0	46.5	3.5	3.5	1.5
	70代以上	183	51.4	38.8	4.9	3.8	1.1
利用施設別	光が丘体育館	339	54.9	36.0	3.5	3.5	2.1
	夏の雲公園庭球場	105	38.1	55.2	3.8	2.9	0.0
	東台野球場	81	49.4	39.5	8.6	1.2	1.2

全体と比較 +10%以上 +5%以上 -5%以上 -10%以上 20s未満

- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計が91.2%と高い満足度を示している。
- ◆ 年代別でも、全ての年代で満足度は9割を超えている。
- ◆ 利用施設別では、『東台野球場』のみ満足度は8割台だが、その他の施設はいずれも9割台となっている。