

株式会社オーエンス 御中

練馬区立スポーツ施設
利用者満足度調査 結果報告書



2020年2月5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 : 494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11月1日～11月30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

◇高い総合満足度

- ◆総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が94.4%と高い満足度を示しており、前回調査から3.2ポイント上昇している。(P9)
年代別では、全ての年代で9割を超え、利用施設別では、『東台野球場』のみ89.4%で9割弱だが、『光が丘体育館』『夏の雲公園庭球場』では9割半ばとなっている。(P36)

◇清掃、職員評価は満足度が高い、子ども連れ、高齢者、スクール・教室の告知、情報提供の満足度はやや低め

- ◆全体的には満足度が8割を超えて評価の高い項目が多いものの、『小さな子どもを連れていても利用しやすい』『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』では6~7割台にとどまっている。(P24)
満足度の高い項目・やや低い項目は前回調査と同じ傾向がみられ、スクール・教室(P30)、情報提供(P34)ではやや低く、清掃や手入れに関する項目(P28)、職員に関する項目(P32)は満足度が高くなっている。
→やや低めの評価となっている項目については、課題の把握と改善につながる施策の展開が必要。

◇「トイレの使いやすさ」「更衣室の使いやすさ」に課題

- ◆『トイレが使いやすい』と『更衣室が使いやすい』についても満足度がやや低く、「満足」と「やや満足」の比率の合計はそれぞれ75.9%、69.9%にとどまっている。(P26)
『トイレ』の満足度、『更衣室』の満足度が低いほど、総合満足度も低くなっており、トイレや更衣室の使いやすさは全体的な評価に影響していることがうかがえる。(P43・44)
トイレの洋式化に関する意見・要望が多く、また、更衣室については、「清潔にしてほしい」、「利用者のマナー」に関する内容が多くあげられている。(P43・44)

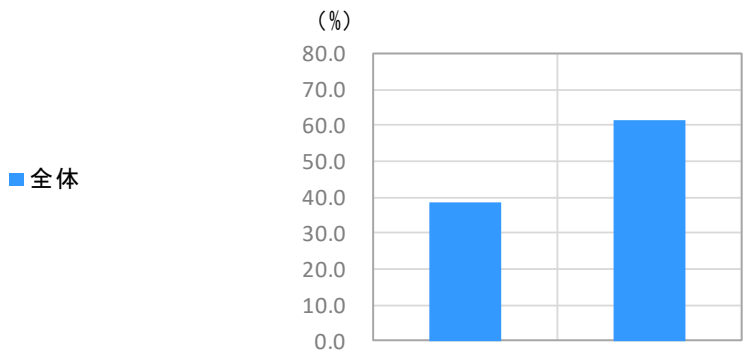
◇夏の雲公園庭球場 エントリーールールに対する不満

- ◆夏の雲公園庭球場利用者においては、エントリーールールについての不満が多くあげられている。(P45)
→公平なルールでの運用が前提ではあるが、利用者目線にたった柔軟な対応も必要。

3. 調査結果

3-1. 性別

Q1 あなたの性別をお答えください。



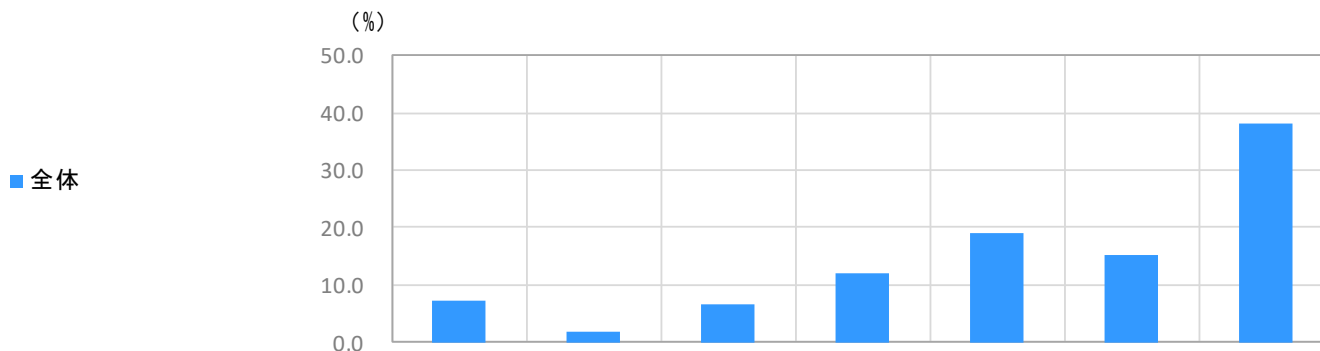
		回答者数	男性	女性
全体		489	38.7	61.3
年代別	40代以下	134	47.8	52.2
	50-60代	167	32.9	67.1
	70代以上	185	36.8	63.2
利用施設別	光が丘体育館	312	36.2	63.8
	夏の雲公園庭球場	93	21.5	78.5
	東台野球場	72	77.8	22.2

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

- ◆ 全体では、男女の比率は、約4:6。
- ◆ 年代別では、全ての年代で「女性」の割合が高いが、『40代以下』の男女比は拮抗している。
- ◆ 利用施設別では、『夏の雲公園庭球場』の「女性」が78.5%と高く、『東台野球場』では「男性」が77.8%と高くなっている。

3-2. 年齢

Q2 あなたの年齢をお答えください。

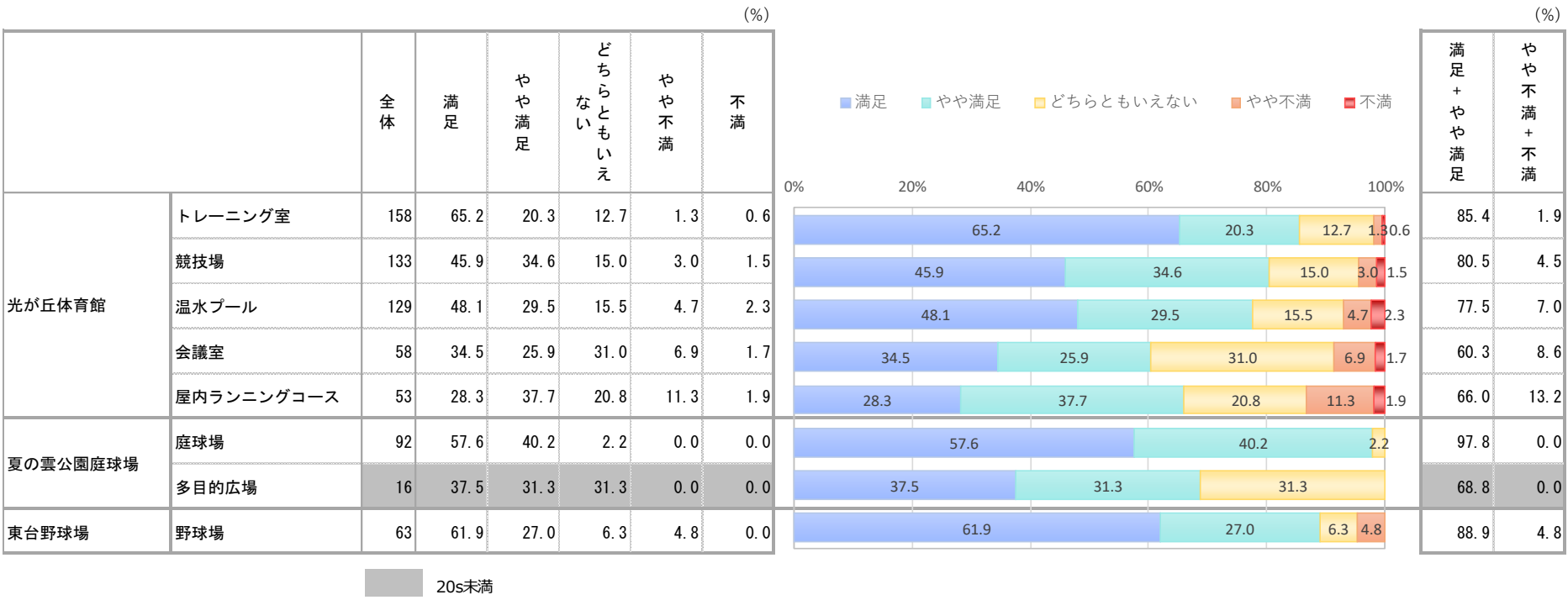


		回答者数	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
全体		491	7.1	1.8	6.7	12.0	18.9	15.3	38.1
利用施設別	光が丘体育館	314	9.9	1.3	5.7	10.2	15.6	14.3	43.0
	夏の雲公園庭球場	95	1.1	0.0	7.4	12.6	36.8	23.2	18.9
	東台野球場	71	0.0	7.0	9.9	19.7	12.7	8.5	42.3

- ◆ 全体では、「70歳以上」が38.1%と最も高く、次いで「50~59歳」が18.9%、「60~69歳」が15.3%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」が36.8%と高くなっている。

3-3. 利用施設の満足度(単純集計)

Q9 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。

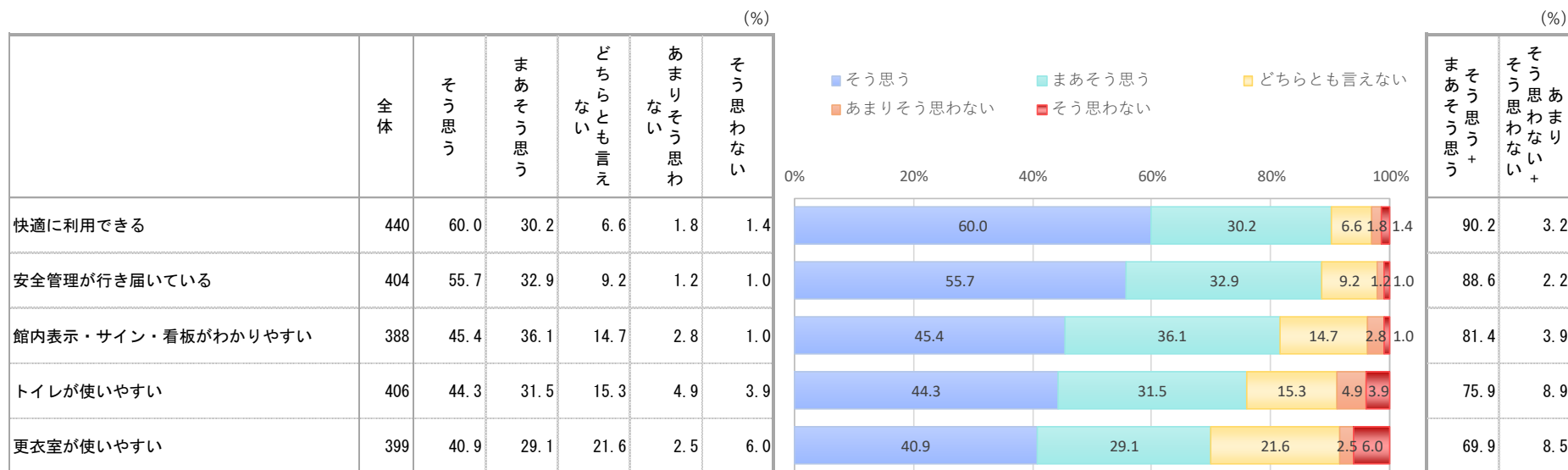


- ◆ <夏の雲公園庭球場>の『庭球場』は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が97.8%と非常に高い満足度を示している。また、<光が丘体育館>の『トレーニング室』、『競技場』、<東台野球場>の『野球場』も8割を超えており、高い満足度を示している。
- ◆ <光が丘体育館>の『屋内ランニングコース』は、「不満」と「やや不満」の比率の合計が13.2%と1割程度みられ、他の施設と比べて不満がやや高くなっている。



3-4. 「施設・設備」の評価(単純集計)

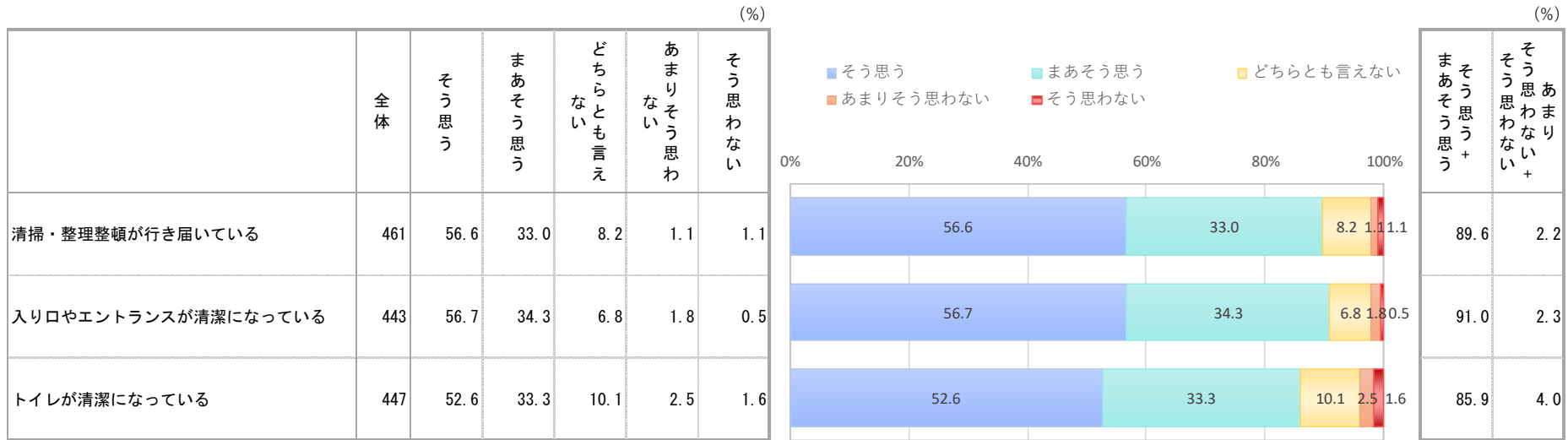
Q12 本日使用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 『快適に利用できる』は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割を超え、非常に高い満足度を示している。
また、『安全管理が行き届いている』『館内表示・サイン・看板がわかりやすい』は8割を超え、高い満足度を示している。

3-5. 「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

Q13 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。

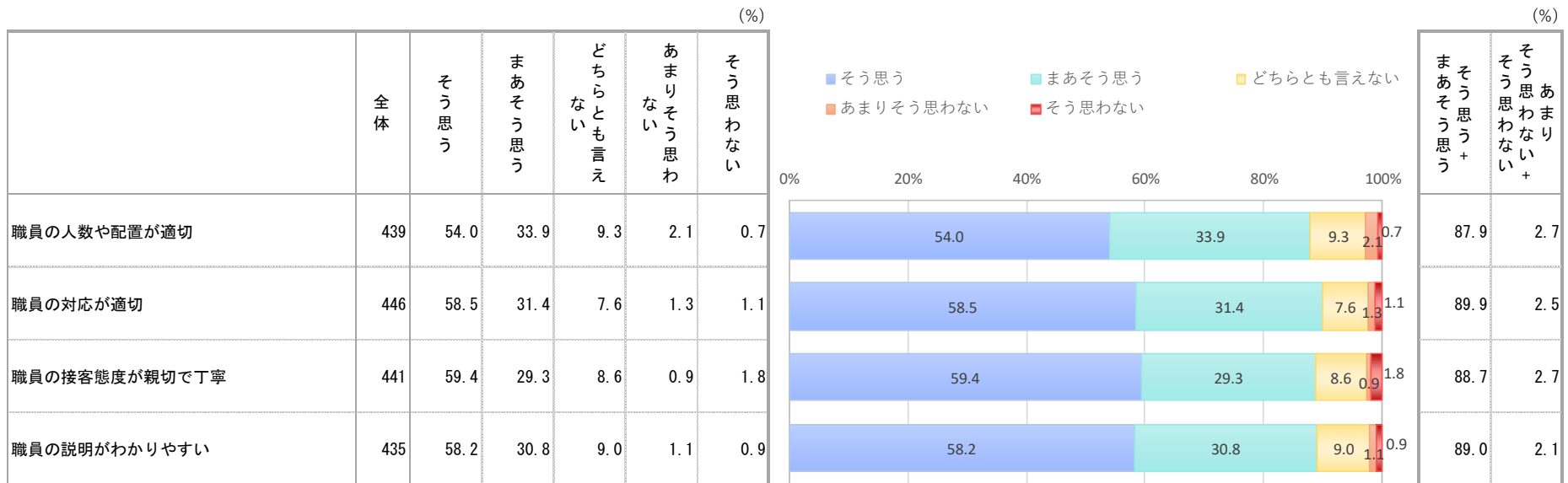


◆ 全ての項目で、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割半ばを超え、高い満足度を示している。
特に『入り口やエントランスが清潔になっている』は91.0%と9割を超えている。

3-6. 「職員」の評価(単純集計)

Q13 本日使用した施設の「職員」についてはいかがでしたか。

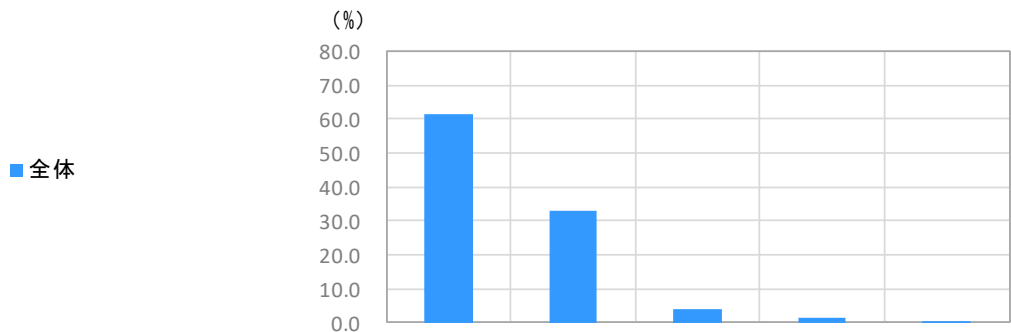
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 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割後半となっており、高い満足度を示している。

3-7. 総合満足度

Q14 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		466	61.6	32.8	3.9	1.3	0.4
年代別	40代以下	128	66.4	27.3	4.7	0.8	0.8
	50-60代	162	58.0	37.0	3.1	1.2	0.6
	70代以上	173	61.8	32.9	3.5	1.7	0.0
利用施設別	光が丘体育館	300	65.3	30.3	2.7	1.0	0.7
	夏の雲公園庭球場	90	54.4	40.0	3.3	2.2	0.0
	東台野球場	66	54.5	34.8	9.1	1.5	0.0

満足+やや満足	やや不満+不満
94.4	1.7
93.8	1.6
95.1	1.9
94.8	1.7
95.7	1.7
94.4	2.2
89.4	1.5

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94.4%と高い満足度を示している。
- ◆ 年代別でも、全ての年代で9割を超え、高い満足度を示している。
- ◆ 利用施設別では、『東台野球場』のみ89.4%で9割弱だが、『光が丘体育館』『夏の雲公園庭球場』では9割半ばとなっている。