

令和6年5月末日

さわやかアリーナ袋井市総合体育館
袋井アリーナPFI株式会社
運営企業 シンコースポーツ株式会社

令和5年度利用者アンケート実施報告書

標記の件につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

記

【目的】

利用者の皆さまの満足度を把握することを目標とし、今後の更なるサービスの向上を図るため。

【回答者】

- ・各諸室利用団体
- ・トレーニング室利用者
- ・キッズルーム利用者
- ・自主教室参加者

【期間】

- ・実施期間 : 2023年12月1日(金)～2023年12月28日(木)
- ・集計期間 : 2023年1月上旬～中旬
- ・提出期間 : 2024年1月下旬 (袋井市)
- ・公開 : 2024年5月予定 (ホームページ)

【内容】

- ・アンケート用紙 別紙参照

【アンケート回収枚数】

- | | | | |
|---------------|------|--------|-------|
| ・貸館アンケート | 28枚 | (令和4年度 | 28枚) |
| ・トレーニング室アンケート | 80枚 | (令和4年度 | 50枚) |
| ・キッズルームアンケート | 28枚 | (令和4年度 | 10枚) |
| ・自主教室アンケート | 451枚 | (令和4年度 | 626枚) |

アンケート結果を参考に以下のとおり改善・検討を致します。

【改善事項】 4項目

(1)キッズルーム利用者より

- ①キッズルームの大人用スリッパの設置をしてほしい
令和6年1月1日より大人用スリッパ設置済み
- ②キッズルーム入館時の手洗いの呼びかけ
令和5年12月28日よりキッズルーム受付時に声掛けを実施
- ③キッズルームのおもちゃの追加
令和6年1月29日よりおもちゃ2点追加
(お医者さんセット、木の組み立てモノレール)

(2)自主教室参加者より

- ①要望教室の開催
令和6年4月よりチアダンス教室の開催

【検討事項】 2項目

(1)トレーニング室利用者より

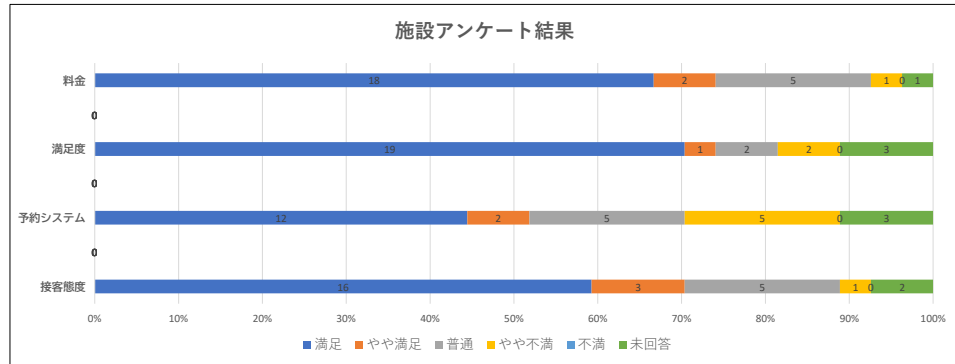
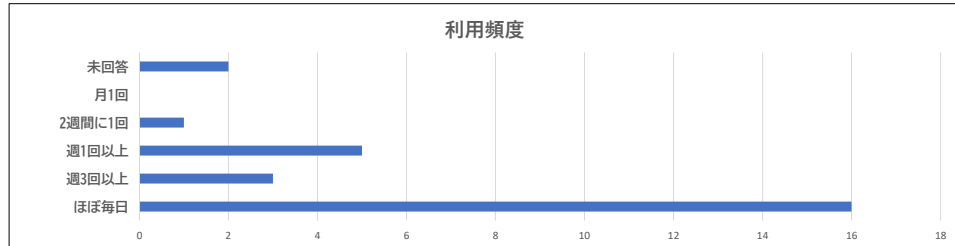
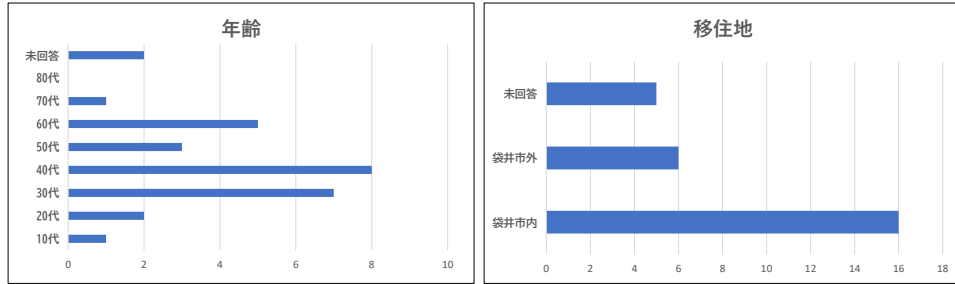
- ・ラットプルマシンのデイピング用のアタッチメントの追加をしてほしい

(2)自主教室参加者より

- ・マッサージ機などの快適設備の設置

2023年1月28日
 さわやかアリーナ（袋井市総合体育館）
 運営企業：シンコースポーツ株式会社

令和4年度 利用者アンケート結果(貸館)



問1-1	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	未回答
年齢	1	2	7	8	3	5	1	0	2

問1-2	袋井市内	袋井市外	未回答
移住地	16	6	5

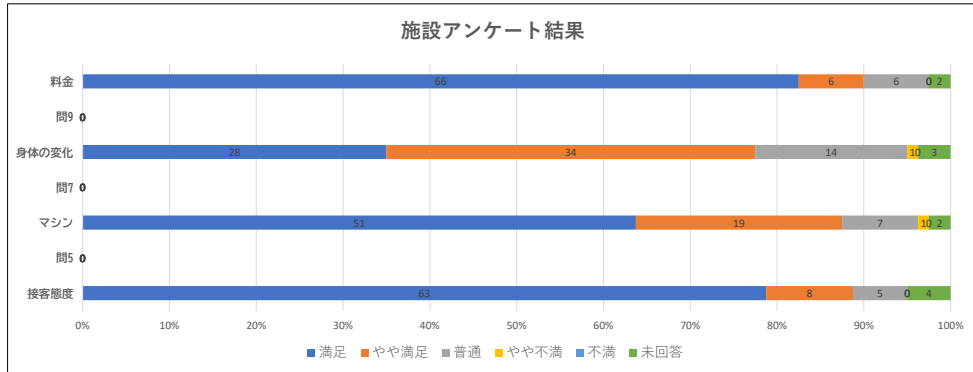
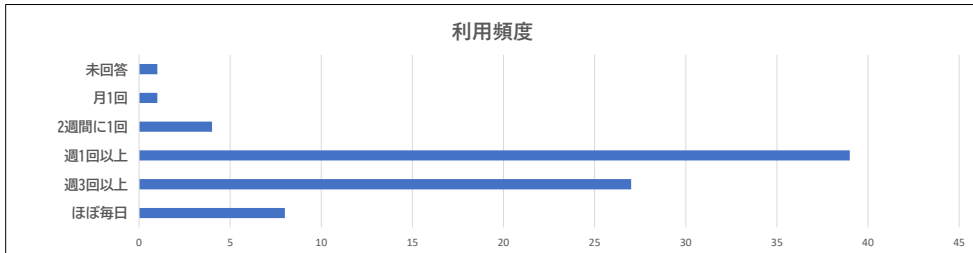
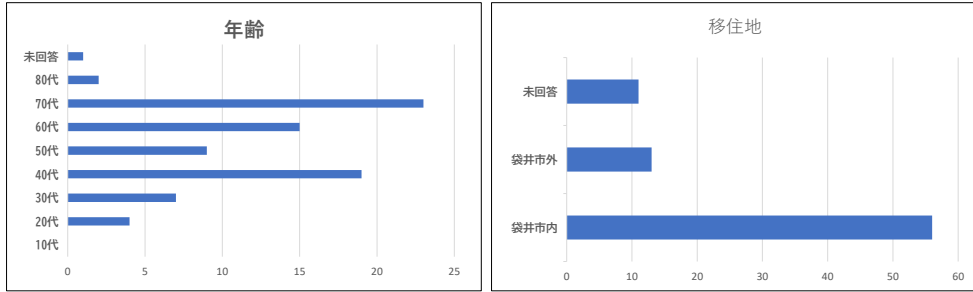
問2	ほぼ毎日	週3回以上	週1回以上	2週間に1回	月1回	未回答
利用頻度	16	3	5	1	0	2

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
接客態度	16	3	5	1	0	2
予約システム	12	2	5	5	0	3
満足度	19	1	2	2	0	3
料金	18	2	5	1	0	1

【 考 察 】 ※アンケート回収枚数：27枚

今回のアンケートでは接客、清潔感、料金では満足しているとの評価を多数頂くことが出来た。
 多くの利用者が毎日の利用と回答していることから、さわやかアリーナが多くのお客様の第一選択とされていることを感じる。
 接客態度や施設の清潔さ、安全性を評価して頂いているため日々の業務が大切と感じさせられるアンケート結果となった。

令和4年度 利用者アンケート結果(トレーニング室)



問1-1	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	未回答
年齢	0	4	7	19	9	15	23	2	1

問1-2	袋井市内	袋井市外	未回答
移住地	56	13	11

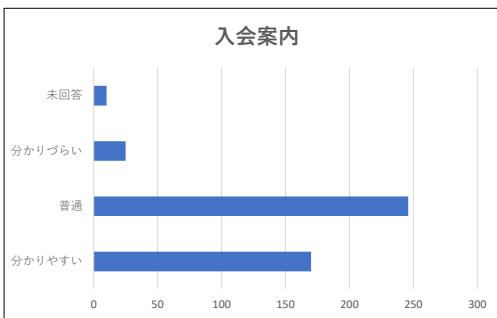
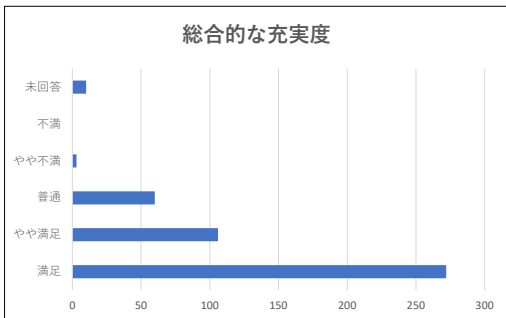
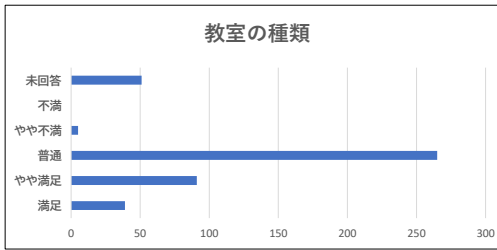
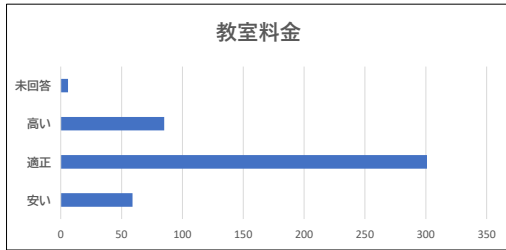
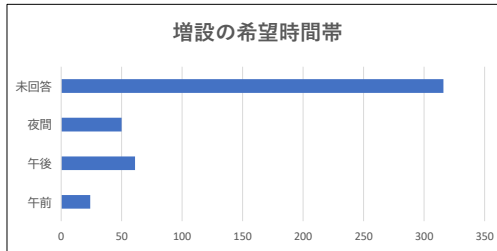
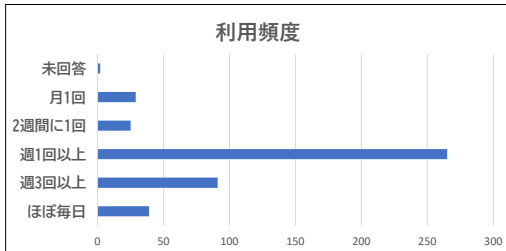
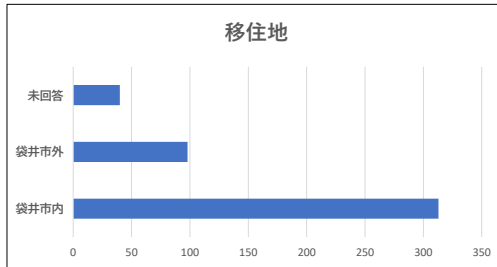
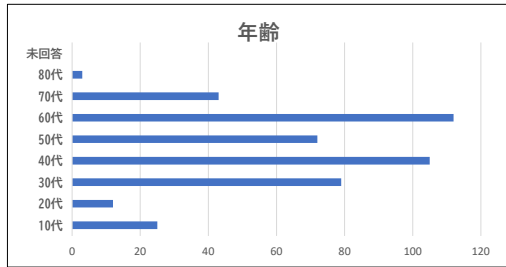
問2	ほぼ毎日	週3回以上	週1回以上	2週間に1回	月1回	未回答
利用頻度	8	27	39	4	1	1

問3	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
接客態度	63	8	5	0	0	4
問5	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
マシン	51	19	7	1	0	2
問7	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
身体の変化	28	34	14	1	0	3
問9	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
料金	66	6	6	0	0	2

【 考 察 】 ※アンケート回収枚数：80枚

アンケートは袋井市内の在住者より多く頂くことが出来た。
 特に接客態度、料金については満足との回答が多く前年に引き続き嬉しい結果となった。
 週に複数回の利用者も多く今後はより深い知識を持っていただくためのプログラムの提供や座学などを含めたサービスの提供を検討し市民の健康増進の拠点としての役割を継続して努めていきたい。

令和4年度 利用者アンケート結果(自主教室)



問1-1	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	未回答
年齢	25	12	79	105	72	112	43	3	0

問1-2	袋井市内	袋井市外	未回答
移住地	313	98	40

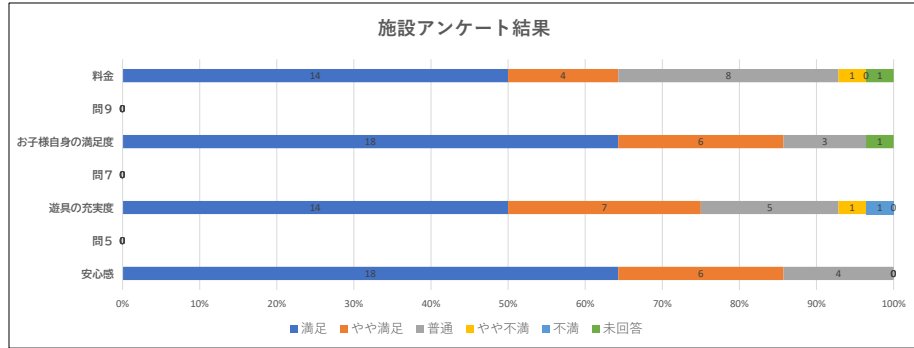
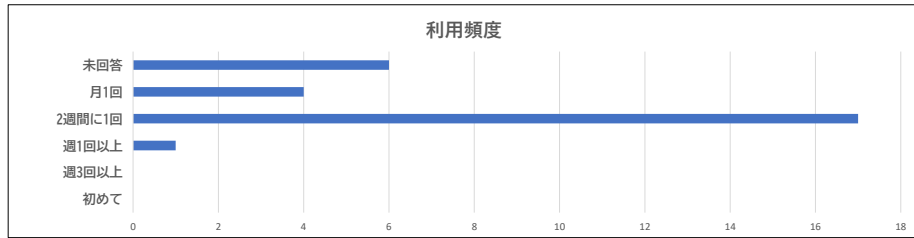
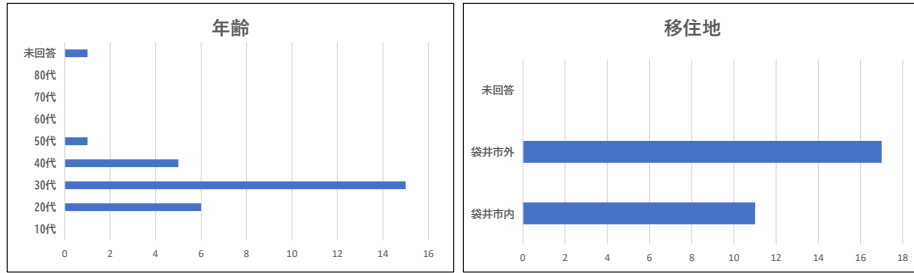
問2	ほぼ毎日	週3回以上	週1回以上	2週間に1回	月1回	未回答
利用頻度	39	91	265	25	29	2

問3	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
教室の種類	39	91	265	5	0	51
問5	安い	適正	高い	未回答		
教室料金	59	301	85	6		
問7	午前	午後	夜間	未回答		
増設の希望時間帯	24	61	50	316		
問8	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
総合的な充実度	272	106	60	3	0	10
問10	分かりやすい	普通	分かりづらい	未回答		
入会案内	170	246	25	10		

【 考 察 】 ※アンケート回収枚数：451枚

下期から教室の値上げを行わせて頂いたが適正のご意見が多数を占め一定のご理解を頂けたと感じる。
 教室に関しては数多くのご意見、ご要望を頂き現在開催していない種目に関しては社内で検討していき講師との連携を深めることにより参加者の満足度を上げていくなど子供から高齢者まで幅広くカバーできる体制を整えての運営を行っていきたい。

令和4年度 利用者アンケート結果(キッズルーム)



【 考 察 】 ※アンケート回収枚数：28枚

前年度よりも回収率も上がり、リピーターが増えた印象を受けたアンケート結果だと感じる。
 また複数あるご要望に関しては改善できることから早速に対応していきたい。
 ・トイレの大人用スリッパの設置
 ・遊具の増加
 また安心して遊ばせることが出来る、清潔であるのご意見を数多く頂いたため今後も継続して清掃には力を入れていきたいと思う。
 1月には電動の乗り物をテスト設置予定である。反響を含めて利用者のご意見を聞きながらの運営を行い清潔、安全を徹底した運営管理を実施して行くことで利用者の声に答えていきたい。

問1-1	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	未回答
年齢	0	6	15	5	1	0	0	0	1

問1-2	袋井市内	袋井市外	未回答
移住地	11	17	0

問2	初めて	週3回以上	週1回以上	2週間に1回	月1回	未回答
利用頻度	0	0	1	17	4	6

問3	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
安心感	18	6	4	0	0	0
問5	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
遊具の充実度	14	7	5	1	1	0
問7	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
お子様自身の満足度	18	6	3	0	0	1
問9	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
料金	14	4	8	1	0	1

令和5年度貸館アンケート

※記入箇所を抜粋

1:「受付スタッフの接客、対応、気配りはどうか」で回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・いつも使用させて頂き本当に感謝しております
- ・受付に呼び鈴が欲しい
- ・武道場半面利用時に壁が全開だと冷暖房が節電できません

2:予約システムは利用しやすいかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・抽選予約時の入力項目が沢山すぎる
- ・めんどくさい
- ・時間区分を見直してほしい
- ・多目的室、会議室が1/2で1コマなこと
- ・2枠借りる際などの入力に手間がかかる

3:さわやかアリーナの総合的な充実度、清潔感、快適さはどうかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・利用者にアリーナのフロアのモップ掛けを徹底してほしい
- ・2Fランニングコースで騒ぐ子供が多く活動時にうるさく困ることがある
- ・壁や床の汚れをチェックするのですが初めから汚れありファイルに記入しても改善されない
- ・破損等は自己申告してもらい営業終了後時に職員さんの点検が正解では

4:さわやかアリーナの貸館サービス向上のためにメッセージをお願いします

- ・キャンセル待ち予約などが出来ると良いなと思います
- ・武道場の清掃がまれに悪い
- ・夏場のエアコン代が高額、命にかかわる事なので金額を下げて欲しい
- ・いつも利用させて頂きありがとうございます
- ・古くなった時にすぐ修繕できるように上手く運営をお願いします
- ・いつもありがとうございます
- ・キャンセルの手続きをシステム上で処理できたらとても助かると思います
- ・綺麗な設備で親も子も安心して利用しています、ありがとうございます。
- ・広く綺麗でのんびり出来て良かったです
- ・いつもお世話になっております

令和5年度トレーニング室アンケート

※記入箇所を抜粋

1:トレーナの接客、対応、気配りはどうかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・記入なし

2:トレーニング室(マシンや空調など)の総合的な充実度、清潔感、快適さはどうかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・西側の上部のガラスが気になる
- ・トレーニングしている人を対象にしてください
- ・水飲み場がない

3:トレーニング室に通われて満足する身体の変化や健康増進効果は得られましたかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・まだ体の変化を体感できません
- ・感じていない
- ・年齢で無理が出来ない

4:トレーニング室のサービス向上のためにメッセージをお願いします

- ・トレーニングを「いつからはじめたか」の項目があると回答の精度が高くなるのではないかなるべく回数を増やしたいのでご指導をお願いします
- ・アルコールの吹き上げをまた実施して欲しい
- ・シャワー室を利用者以外が使用していると聞いたことがあるがちょっと疑問を感じる
- ・バイクのサドルでお尻が痛い
- ・マシンやフリーウエイトを長時間利用している人がいてトレーニングできない
- ・腹筋台と冷蔵庫の位置
- ・利用者のマナーがとても良い。おそらく講習会での教えの効果があるのだろう
- ・ダンベル 40 kgまで置いて欲しい
- ・ベンチプレスに空きがない時がある。予約制にすべき
- ・秒針の時計があれば
- ・水道の出が悪く手が洗にくい
- ・寒い時期に先に入って汗をかいた人が窓を開ける時に後できた人が寒くないように
- ・使用させて頂いてありがとうございます
- ・個別に困ったときの対応をお願いする方法があれば
- ・デイピング用のアタッチメント導入を期待します
- ・親切な対応ありがたいです
- ・いつもお世話になっています
- ・いつもありがとうございます
- ・フリーウエイト順番待ちカードがあるとありがたいです
- ・いつも快適なトレーニング空間をありがとうございます

令和5年度キッズルームアンケート

1:安心してお子さんを遊ばせていますかで回答が「やや不安」もしくは「不安」を選択された方はなぜそう答えたのか

- ・記入なし

2:キッズルーム(遊具や空調など)総合的な充実度、清潔感、快適さはどうかで回答が「やや不満」もしくは「不満」を選択された理由

- ・ボールなどもう少し遊ぶものがあったら嬉しい
- ・もう少し体を動かす遊具があると嬉しいです
- ・清潔感や快適さは問題ないです

3:お子さん自身はキッズルームを楽しく満足に利用できていると感じますかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・記入なし

4:キッズルームのサービス向上のためにメッセージをお願いします

- ・キッズトイレに大人用スリッパを置いて欲しい
- ・おもちゃの数が多いと嬉しい
- ・絨毯エリアが狭い
- ・子供一人に対して大人が三人いると狭い
- ・安心して過ごせました
- ・料金が安くて良かった
- ・遊具がもう少し増えると良いです
- ・遊ぶものが少ない
- ・子供は縄が楽しかったみたいです
- ・短時間利用も作って貰えると嬉しい
- ・帰省時に利用しています
- ・小さな子供でも安心して遊ばせることができありがたいです
- ・楽しく遊べて満足しています
- ・入館時に手洗いの呼びかけをして頂けると安心かと思います
- ・ロビーが2.3個だと嬉しい
- ・ロープがとても楽しいそうです
- ・思っていたより幅広い年齢層が遊べるようになっておりとても良かったです

令和5年度自主教室アンケート

※記載事項より抜粋

1:教室料金の料金はどう思いますかで回答が「高い」と回答した理由

- ・ 10回 6,000円が妥当
- ・ 10回 5,000円が妥当
- ・ 10回 3,500円が妥当
- ・ 1回 500円
- ・ 1回 600円
- ・ 都度料金
- ・ 以前の料金(6,000円)が良い

2:今後、教室が増えるとしたらどのような教室が増えてほしいですか

- ・ ベリーダンス、フラメンコ、サルサ、バレエ、フラダンス
- ・ タップダンスを取り入れたフィットネス
- ・ エアロビック、スローエアロ
- ・ ジャズダンス、メガダンス、ズンバ、社交ダンス、ダンスフィットネス、ディスコ曲を使った教室
- ・ チアダンス
- ・ ベリーシェイプ
- ・ ヨガ（初級、メンズ、ホット、リラックス）
- ・ カイロプラクティック
- ・ ストレッチ系
- ・ ピラティス
- ・ 球技、バスケット、大人バスケット、バレーボール、ドッジボール・テニス・卓球、バドミントン
- ・ サッカー教室
- ・ ストロングネーション、ラディカルフィットネス
- ・ 高学年親子体操、機械体操、新体操、体操教室
- ・ 子供音楽教室
- ・ 親子で参加できる教室
- ・ 子供むけの教室
- ・ 子供の体幹教室
- ・ 産後シェイプに上の子供も連れて行きたい
- ・ 子供向け教室
- ・ 赤ちゃん連れ教室
- ・ リトミック
- ・ 幼児向け、高齢者向き
- ・ 未就学児のスポーツ
- ・ 先生の数が多いレッスン
- ・ エアロバイクを使ったフィットネス
- ・ スケボー
- ・ 古武道、太極拳、気功、柔道
- ・ 大人向けスポーツ
- ・ 1回で体験できる教室

- ・体力維持トレーニング、筋トレ
- ・リズムトレーニング
- ・集中できる教室
- ・男性 60 歳以上教室
- ・軽中強度の運動
- ・皆が楽しめる教室
- ・美しいトレーニング
- ・ノルディックウォーク
- ・ダイエット 運動座学
- ・シェイプアップ
- ・ヒップアップコース
- ・持久力が上がる教室、陸上、ランニング
- ・縄跳び
- ・工作アート系
- ・英語教室
- ・絵画教室
- ・毎回キャンセル待ちが出る教室

3:今後教室が増えるとしたらどのような時間帯に増えてほしいですか

- ・午前(8:30~12:00) 24人
- 午後(13:00~17:00) 61人
- 夜間(17:00~21:30) 50人
- ・土日を含めた日程
- ・水曜日にバドミントン教室を増設してほしい

4:さわやかアリーナの総合的な充実感、清潔感、快適さはいかがですかで回答が「やや不満」もしくは「不満」の理由

- ・休めるイスが減ってしまった
- ・エントランスのシューズ脱ぐ場所がわかりにくい
- ・トイレの手洗い水流弱い
- ・鏡が少ない
- ・部屋が小さい

5:さわやかアリーナの自主教室サービス向上のためにメッセージをお願いします (お褒めの言葉)

- ・楽しく参加しています
- ・体を動かすことが出来て大人も子供もありがたい
- ・料金も安く質の大会教室だと思うので今後も続けて欲しい
- ・リンパ教室勉強になります
- ・先生のわかりやすいピンポイント指導に大変満足しております
- ・素敵な先生で良かったです
- ・来期も続けていこうと思います
- ・1週間に2、3回参加できるのがうれしい
- ・講師に満足しています
- ・参加しやすい価格でありがたい、少し遅めの時間設定があるとよりよい

- ・シンコースポーツ頑張れ
- ・初めてきましたが綺麗なところで満足です
- ・今のままで満足
- ・いつも綺麗にお掃除してくれてありがとうございます
- ・とても利用しやすい
- ・親切、丁寧、清潔で利用しやすい
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます
- ・近くに出来て嬉しい沢山の人と出会えてよ
- ・いつも綺麗にお掃除してくださりありがとうございます
- ・これからもご利用させてください
- ・袋井市民ではありませんが助かってます
- ・綺麗な施設で教室も豊富でありがたいです
- ・綺麗な施設で良い、スタッフも親切
- ・広くて気持ち良いです
- ・スタッフさん明るく感じ良いと思います
- ・トレーニング室は安くて利用しやすい、アドバイスの人がいて教えてもらえると嬉しい
- ・いつも綺麗で快適に利用させて頂きありがとうございます
- ・いろいろな活動イベント考えてくださりありがたいです
- ・いつも入口で気持ちよく迎えてくれる
- ・イベントいつもありがとうございます
- ・大満足です。とても使いやすく体力作りに助かっています
- ・受付に人がいてくれて声を掛けてくれるので安心しては入れる
- ・冷暖房があり快適な場所で出来るのでありがたい
- ・外の遊具は子供がとても気に入っています

(ご要望)

- ・体組成計が測定できるようにしてもらえると嬉しい
- ・ドリップコーヒーの自販機
- ・マッサージチェアの設置
- ・焼き芋が昼のクラスでも残っていると嬉しい
- ・駐車場は全部使用にして欲しい
- ・キッズルームの無料化
- ・トイレの水道の水圧が低く手が洗いにくい
- ・トイレの洗面台が使いにくい、蛇口が短い
- ・ロッカーにゴミ箱がない
- ・ポルトガル語の案内表記が欲しい
- ・大きい字の案内
- ・サブアリーナの音響の精度を高めて欲しい
- ・イベントの広報
- ・入金時の名前確認を徹底して頂きたい
- ・もう少し安くしてほしい
- ・トレーニングの1時間枠を作って欲しい。1h/110円
- ・ETを少し安く
- ・ネットでやるのは大変
- ・教室の詳細をHPに掲載させてほしい(持ち物 対象年齢)

- ・料金が安くなるように
- ・ズンバの参加者が増えると嬉しい
- ・毎月に教室開催の均等化
- ・気軽に登録して参加したい
- ・申込みと同時に入金をしたい
- ・もっと借りやすくしてほしい
- ・個人利用のチャンスをください
- ・個人でも予約をとれるようにしてほしい
- ・曜日を選べる枠があるといい
- ・一般も借りやすい体育館にして欲しい