

大田区立平和島公園水泳場 利用者満足度調査 結果報告書



2021年3月31日
株式会社 バルク

1. 調査概要	2
2. サマリー	5
3. 調査結果	7
4. 質問間クロス集計	29

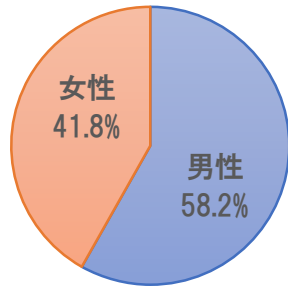
1. 調査概要

1-1. 調査概要

- 調査場所 : 大田区立平和島公園水泳場
- 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 : 67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 : 2020年1月16日～2月28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。
 - 4段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、4段階の加重平均のスコアを使用している。
※加重平均: 「そう思う/満足」=4、「まあそう思う/やや満足」=3、「あまりそう思わない/やや不満」=2、「そう思わない/不満」=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未満と少なく注意が必要なものは、集計表にグレー地で示している。

1-2. 回答者属性

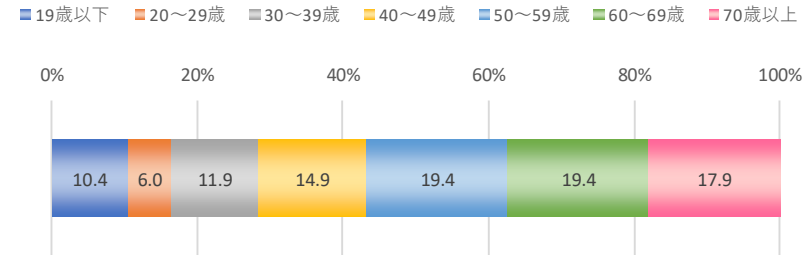
性別



n=67

全体	男性	女性
67	39	28
100.0	58.2	41.8

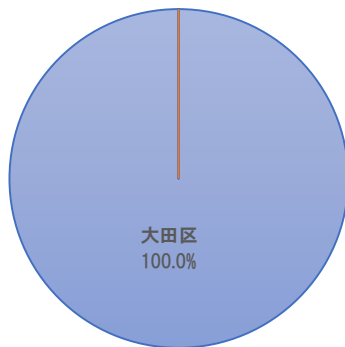
年齢



n=67

全体	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
67	7	4	8	10	13	13	12
100.0	10.4	6.0	11.9	14.9	19.4	19.4	17.9

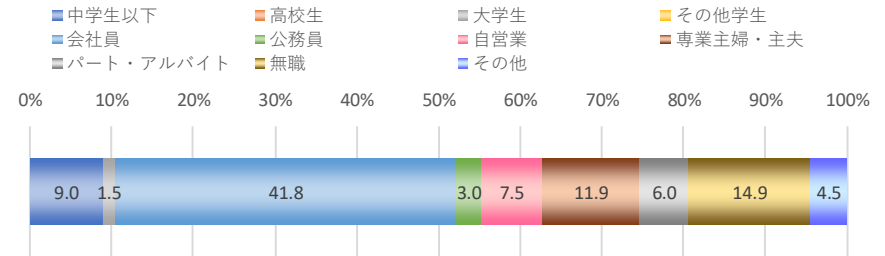
居住地



n=65

全体	大田区	太田区外
65	65	0
100.0	100.0	0.0

職業



n=67

全体	中学生以下	高校生	大学生	その他学生	会社員	公務員	自営業	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	無職	その他
67	6	0	1	0	28	2	5	8	4	10	3
100.0	9.0	0.0	1.5	0.0	41.8	3.0	7.5	11.9	6.0	14.9	4.5

2. サマリー

◇全体的に満足度が高い

- ◆総合満足度は「満足」と「やや満足」の比率の合計は100.0%、「満足」だけで82.3%と質の高い満足評価を得ている。前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が6.0ポイント、加重平均は0.37それぞれ上昇している。(P8)
- ◆年代別では、『60代以上』は「満足」だけで87.0%と質の高い満足評価を得ている。(P26)

◇個別の評価項目の満足度は総じて高い、販売商品価格、混雑状況にやや不満

- ◆施設・設備、清掃、職員、利用料金の多くが8割程度以上の高い評価を得ている。唯一、利用料金の『販売商品価格が適切』の満足度は8割を下回り(74.0%)、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が2割半ば以上で、不満が高くなっている。また、施設・設備の『施設は混雑しすぎている』『施設の場所が行きやすい』の2項目で1割半ばみられ、改善の余地があることがうかがえる。(P16～P23)

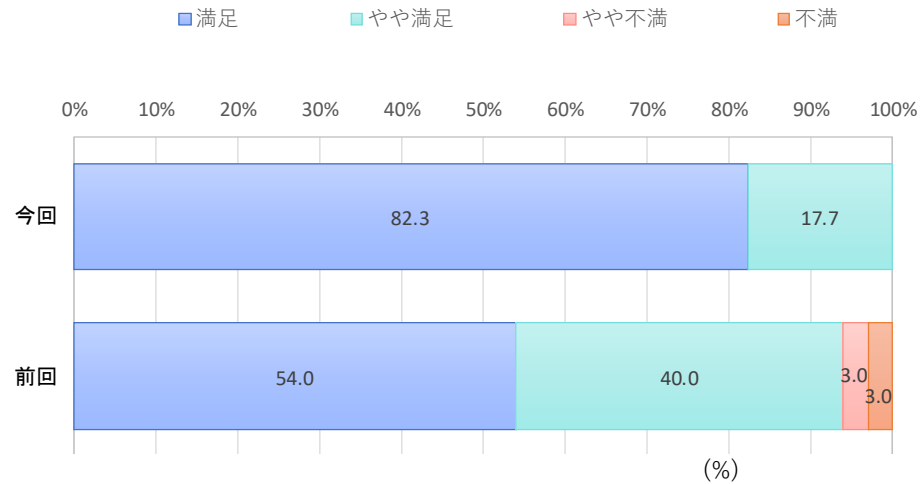
◇混雑状況に課題、昨年から不満が増加

- ◆『施設は混雑しすぎている』の評価は、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計は83.6%と一定の評価は得られているが、「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計は16.4%みられる。混雑状況を年代別でみると、年代が低くなるほど不満が高くなっている。また昨年度と比べても不満の評価がやや増加している。(P16、P30)

3. 調査結果

3-1. 総合満足度(前年比較)

Q13 あなたは、【大田区 平和島公園プール】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	やや不満	不満	TOP2 BOX	加重平均
経年比較	今回	62	82.3	17.7	0.0	0.0	100.0	3.82
	前回	100	54.0	40.0	3.0	3.0	94.0	3.45

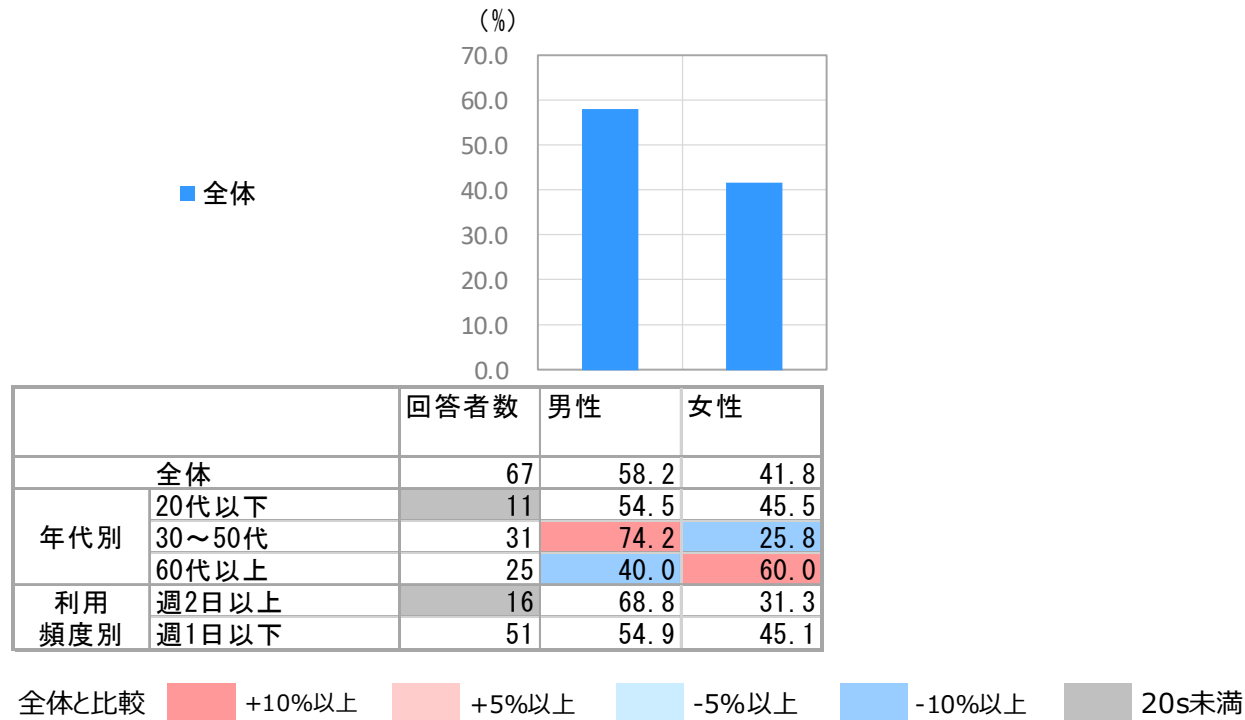
※TOP2BOX : 「満足」と「やや満足」の比率の合計(%)

※加重平均: 「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの平均点

- ◆ 総合満足度は「満足」と「やや満足」の比率の合計は100.0%、「満足」だけで82.3%と質の高い満足評価を得ている。
- ◆ 前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が6.0ポイント、加重平均は0.37それぞれ上昇している。

3-2. 性別

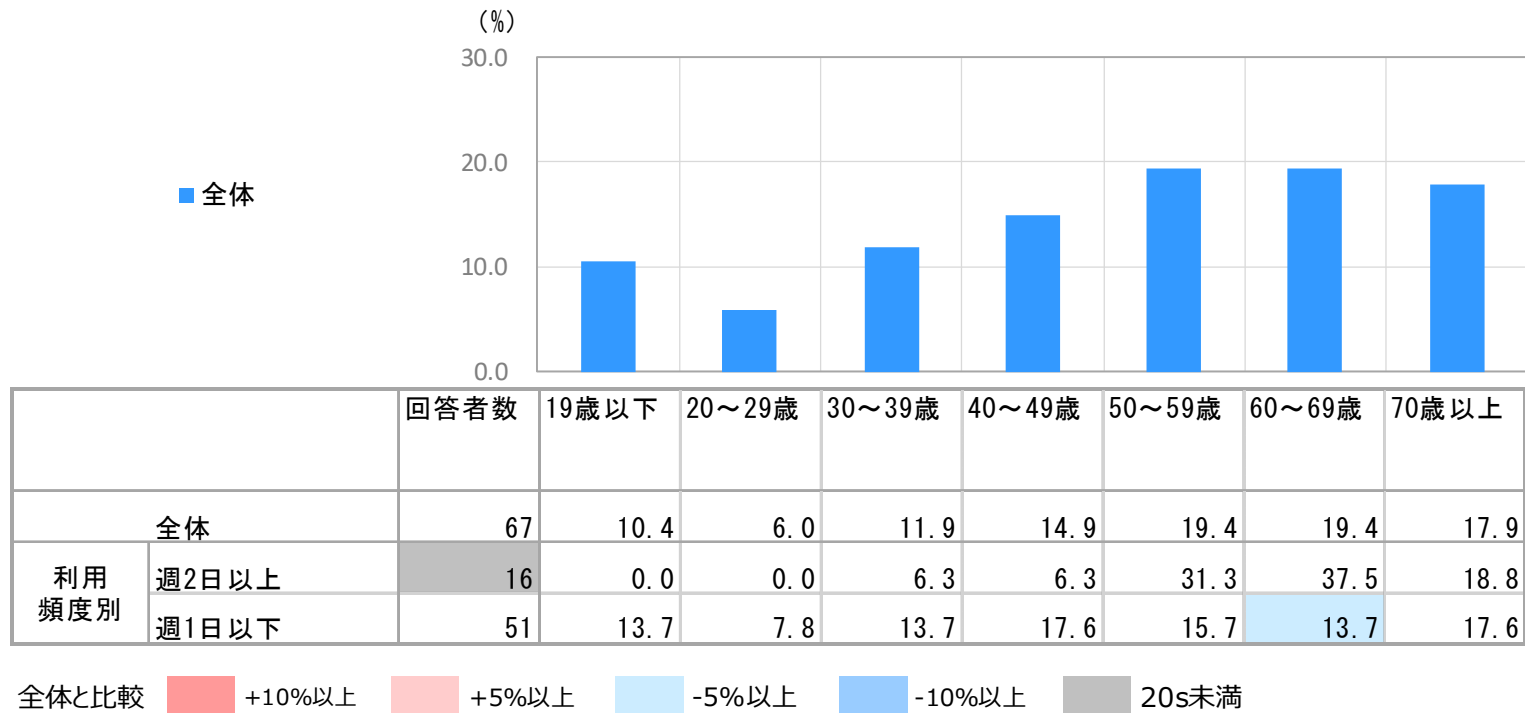
Q1 あなたの性別をお答えください。



- ◆ 全体では、男女の比率は約6:4となっている。
- ◆ 年代別では、男女比は、『30～50代』は約7:3だが、『60代以上』は、約4:6と「女性」が高くなっている。

3-3. 年齢

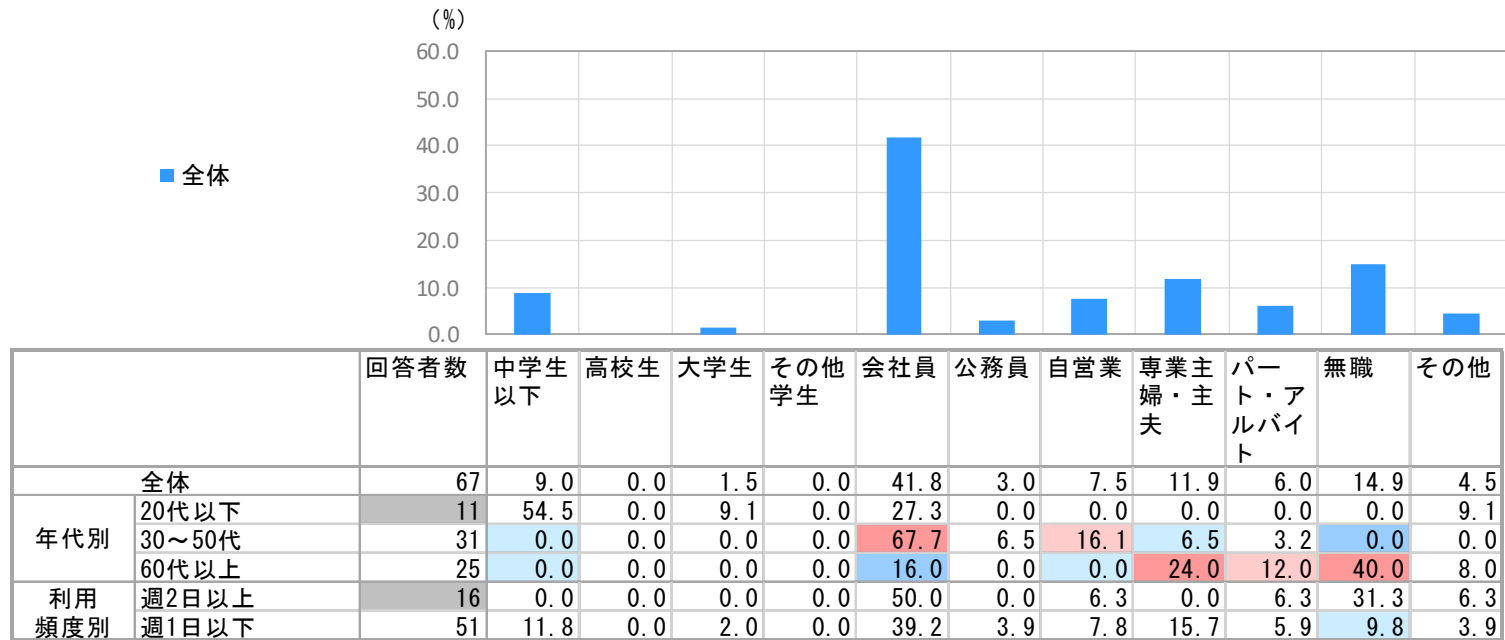
Q2 あなたの年齢をお答えください。



◆ 全体では、「50～59歳」と「60～69歳」がともに19.4%と最も高くなっている。

3-4. 職業

Q3 あなたのご職業をお答えください。

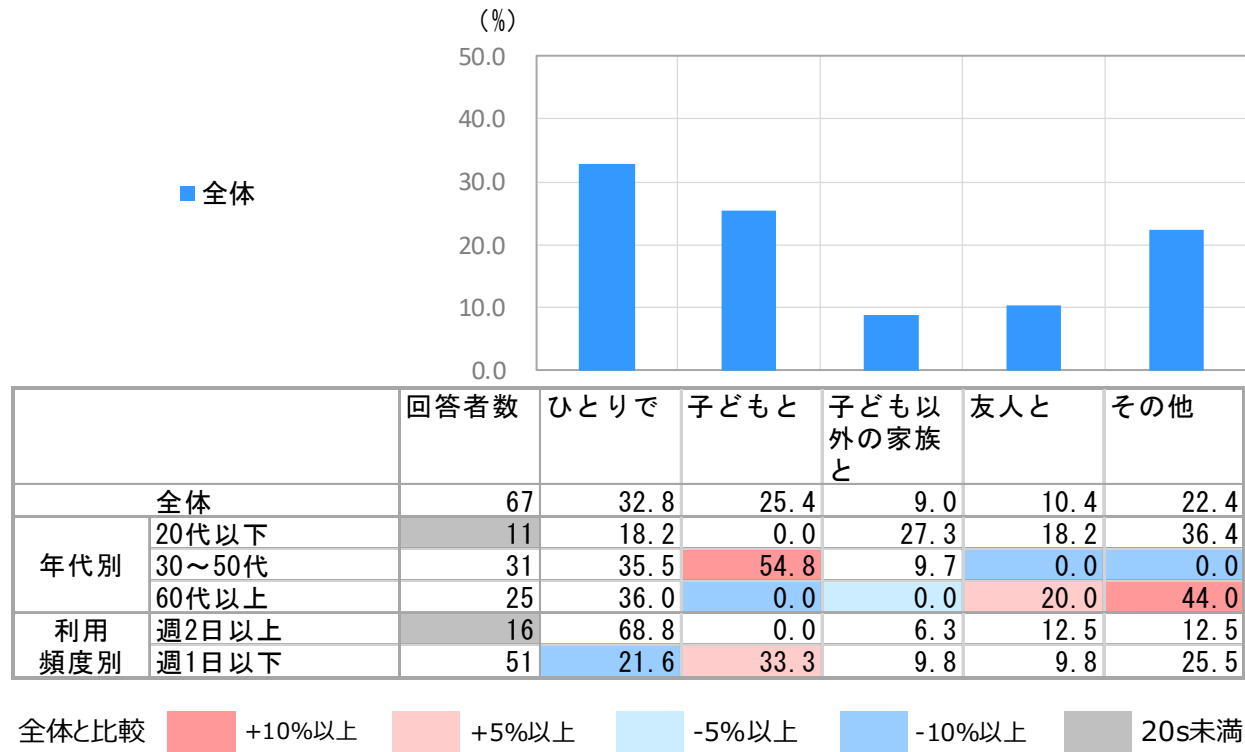


全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「会社員」が41.8%と最も高く、次いで「無職」が14.9%、「専業主婦・主夫」が11.9%が続いている。

3-5. 同行者

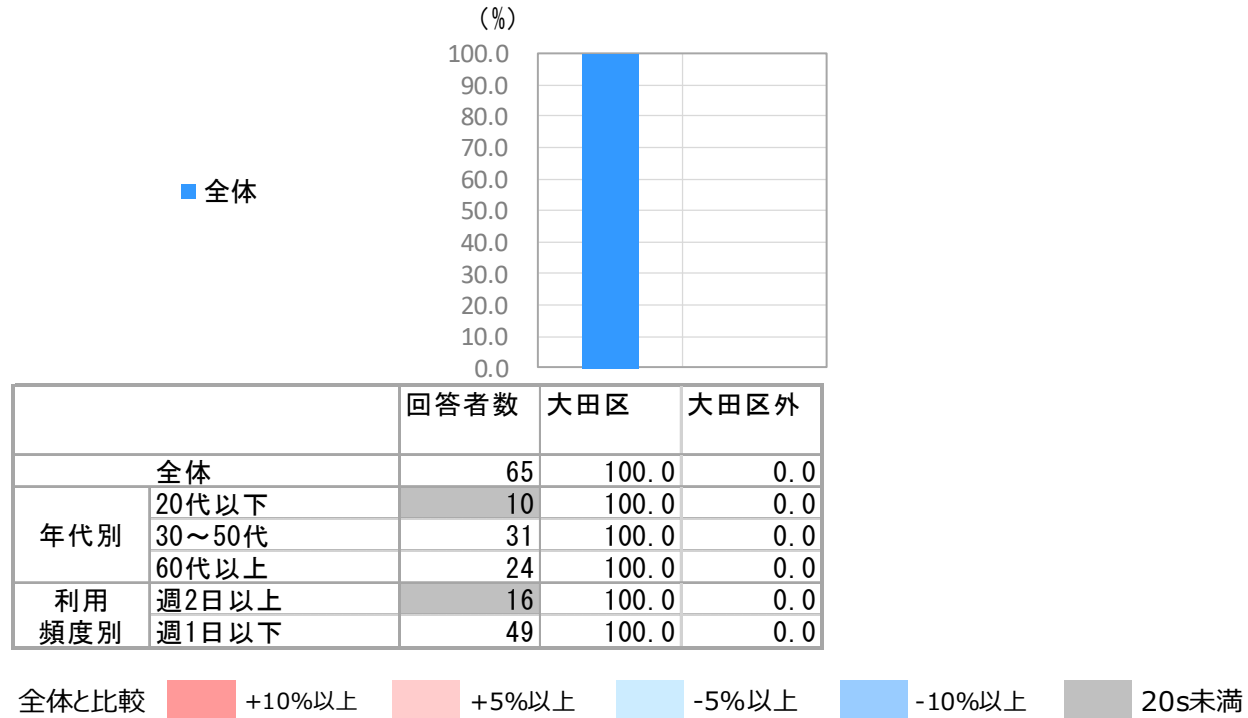
Q4 本日は、【大田区 平和島公園プール】にどなたと来ましたか。



- ◆ 全体では、「ひとり」が32.8%で最も高く、次いで「子ども」が25.4%が続いている。
- ◆ 年代別では、『30代～50代』の「子ども」が54.8%で全体と比べ高くなっている。

3-6. 居住地

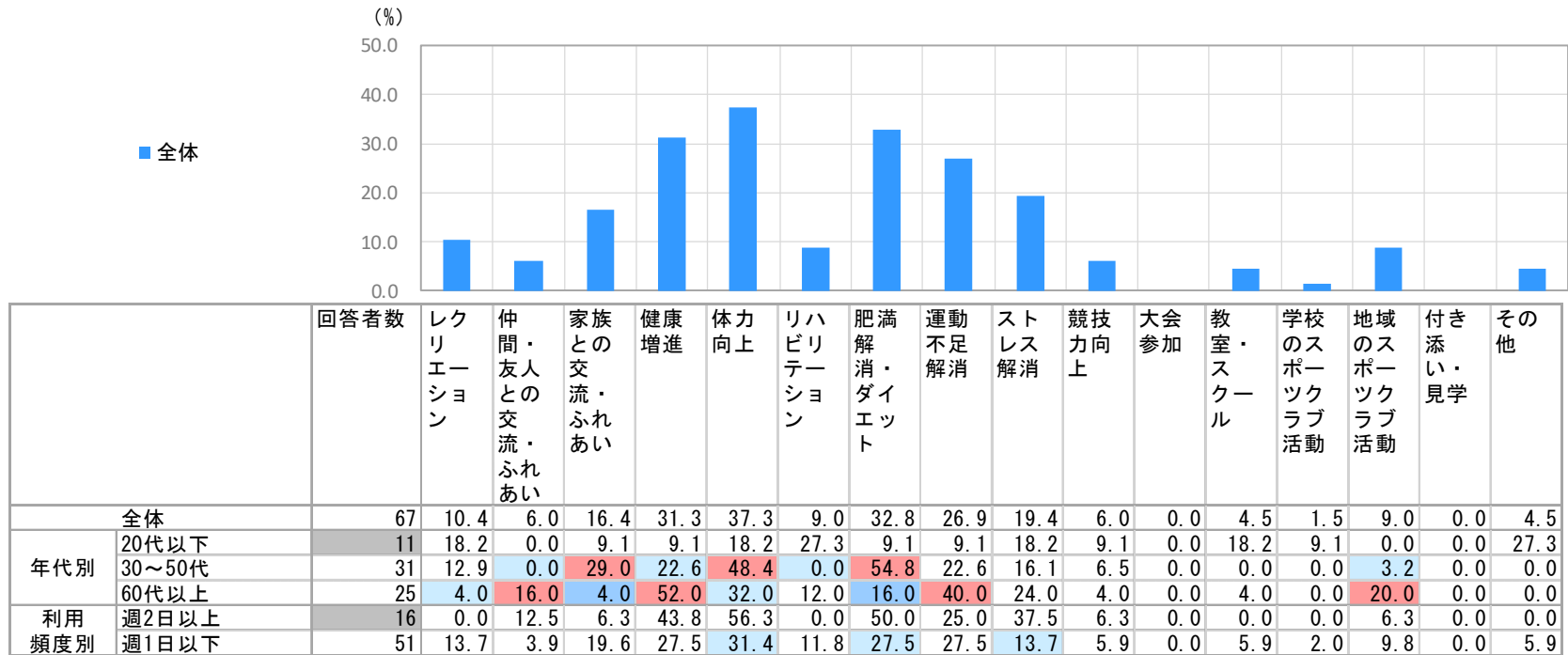
Q5 本日は、こちらの施設にどちらからお越しになりましたか。



◆ 全体では、「大田区」が100.0%で、利用者は全員「大田区」居住者となっている。

3-7. 利用目的

Q6 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。

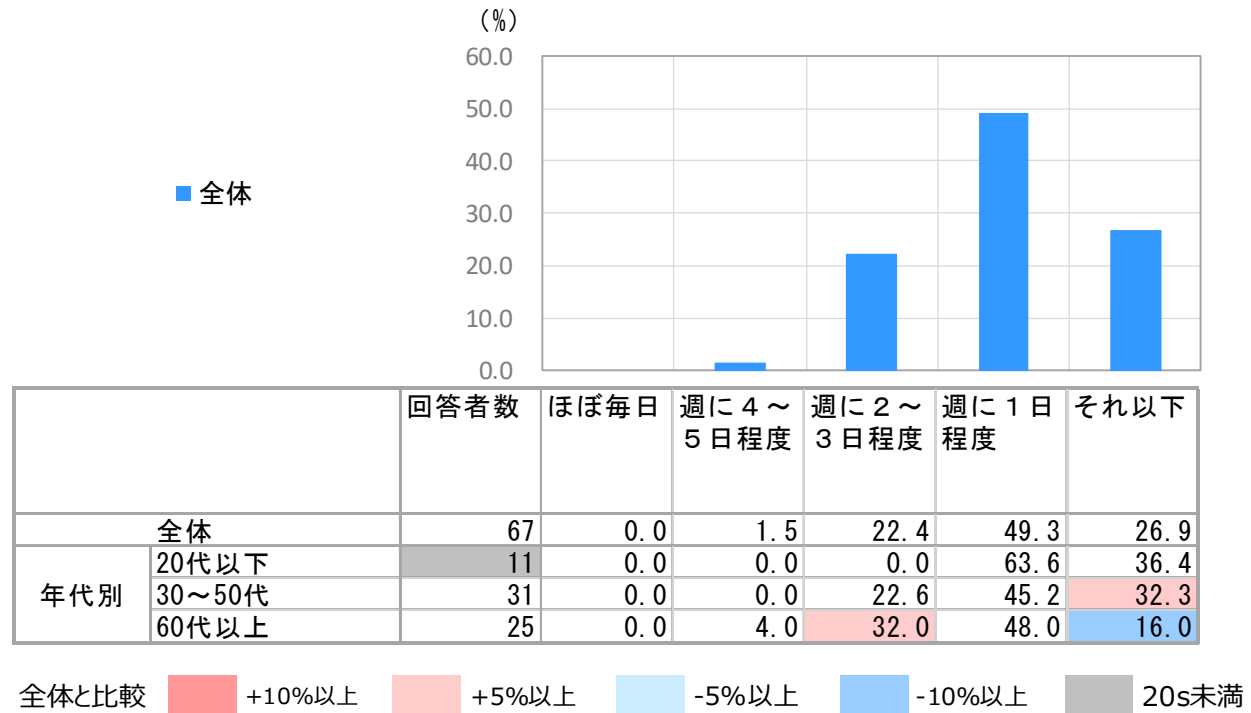


全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「体力向上」が37.3%で最も高く、次いで「肥満解消・ダイエット」が32.8%、「健康増進」が31.3%、「運動不足解消」が26.9%が続いている。
- ◆ 年代別では、『30～50代』の「家族との交流・ふれあい」「体力向上」「肥満解消・ダイエット」が、『60代以上』の「仲間・友人との交流・ふれあい」「健康増進」「運動不足解消」「地域のスポーツクラブ活動」が、それぞれ全体と比べて高くなっている。

3-8. 利用頻度

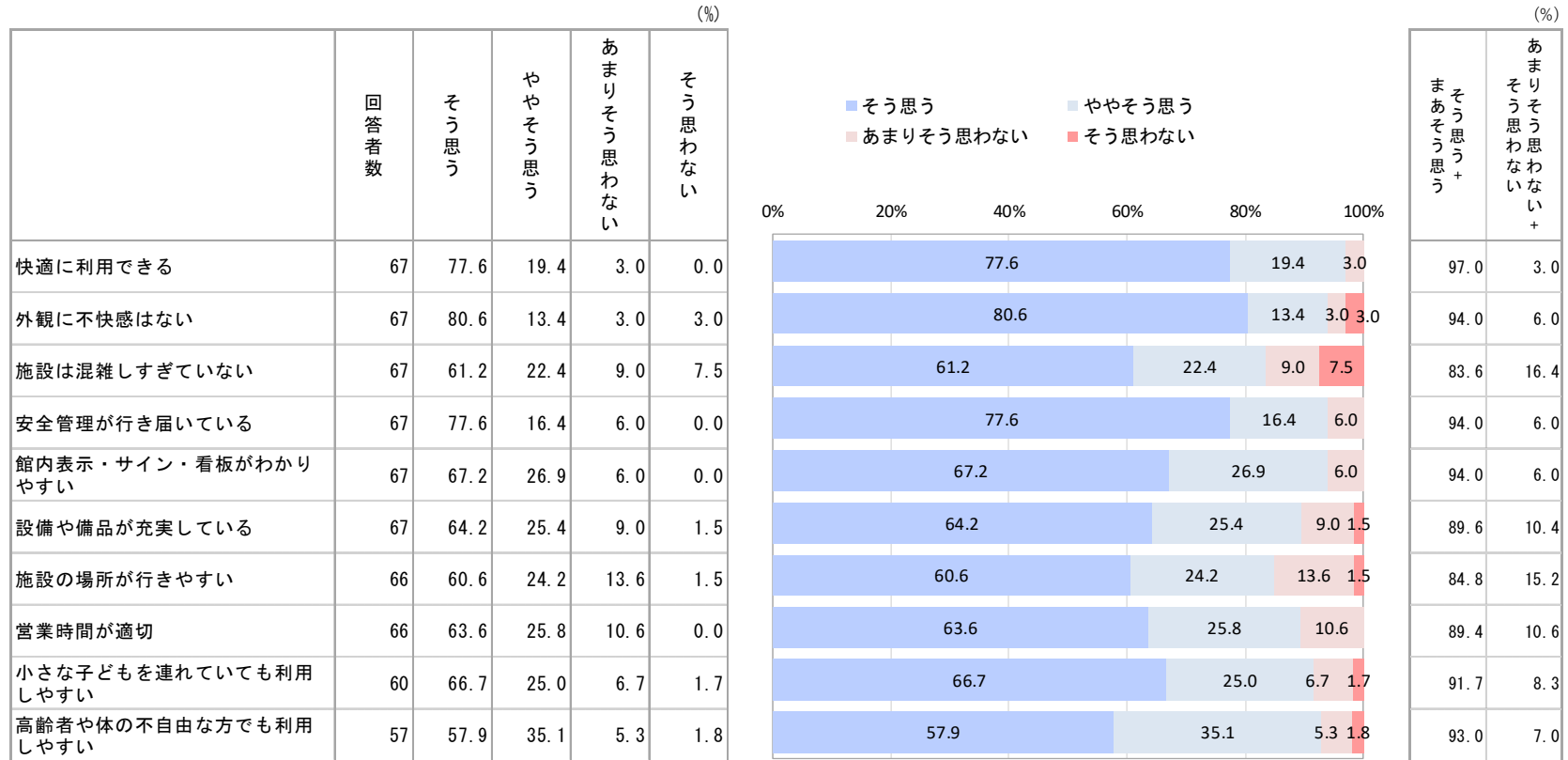
Q7【大田区 平和島公園プール】を週あたりどのくらいの頻度で利用していますか。



◆ 全体では、「週に1日程度」が49.3%と最も高く、約半数を占めている。

3-9. 「施設・設備」の評価(単純集計)

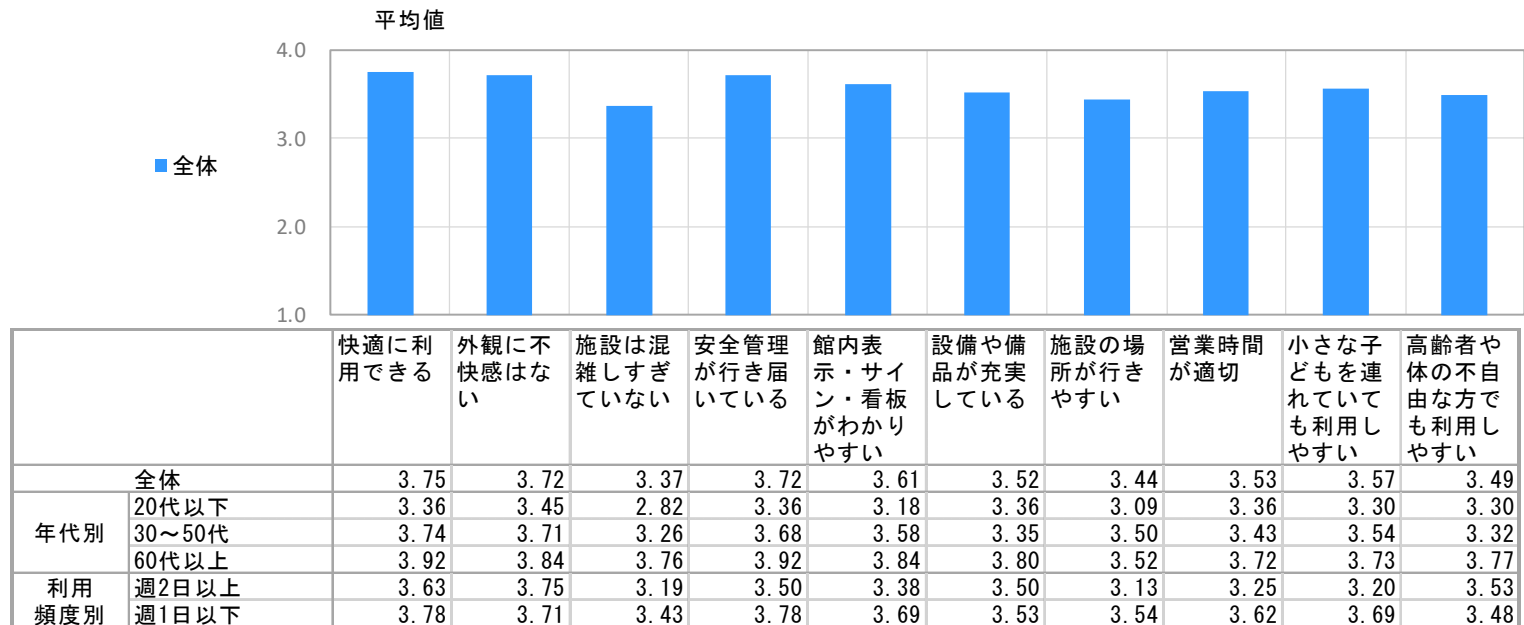
Q8【大田区 平和島公園プール】の「施設・設備」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



- ◆ すべての評価項目で「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が8割を超えて高い満足度を示している。なかでも『快適に利用できる』は9割半ばを超えて非常に高い満足度を示している。
- ◆ 「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計は、『施設は混雑しすぎている』『施設の利用がしやすい』の2項目で1割半ばみられ、改善の余地があることがうかがえる。

3-10. 「施設・設備」の評価(クロス集計)

Q8【大田区 平和島公園プール】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。

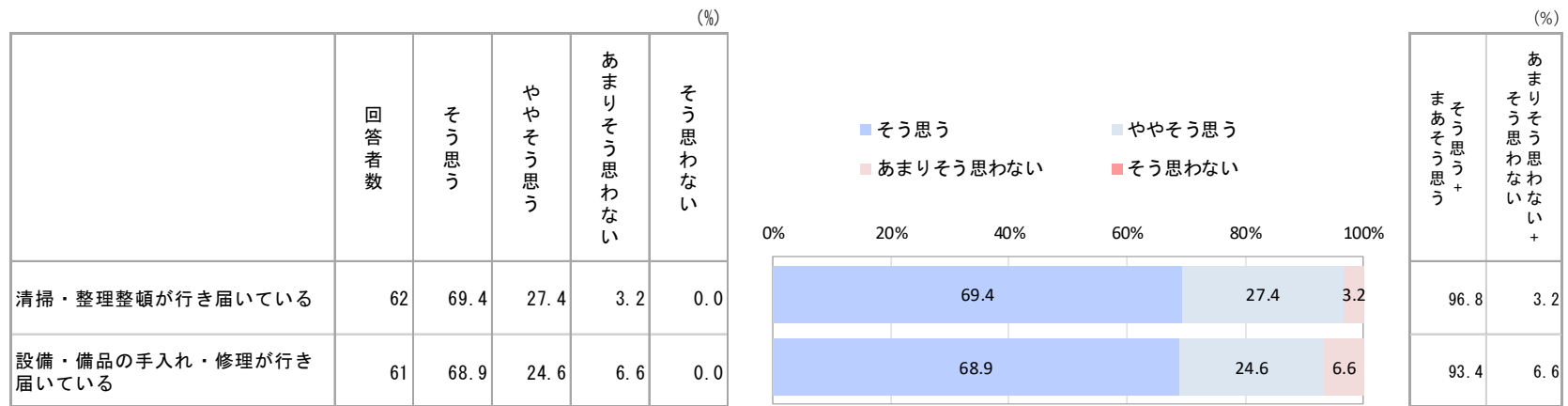


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「快適に利用できる」が最も満足度が高く、3.75となっている。

3-11. 「清掃や手入れの状況」の評価(単純集計)

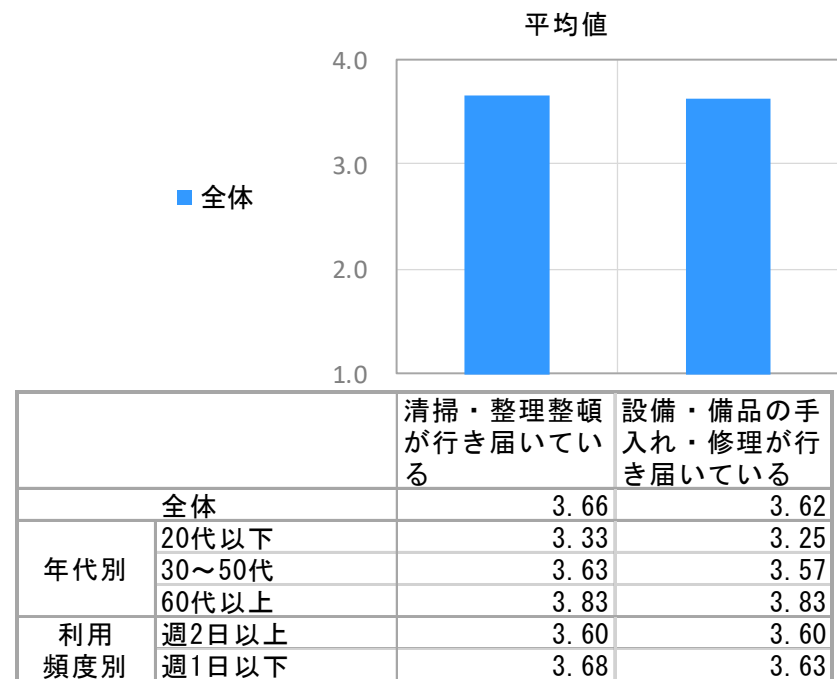
Q9【大田区 平和島公園プール】の「清掃や手入れの状況」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 清掃や手入れの状況については、いずれの項目でも「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。

3-12. 「清掃や手入れの状況」の評価(クロス集計)

Q9【大田区 平和島公園プール】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。

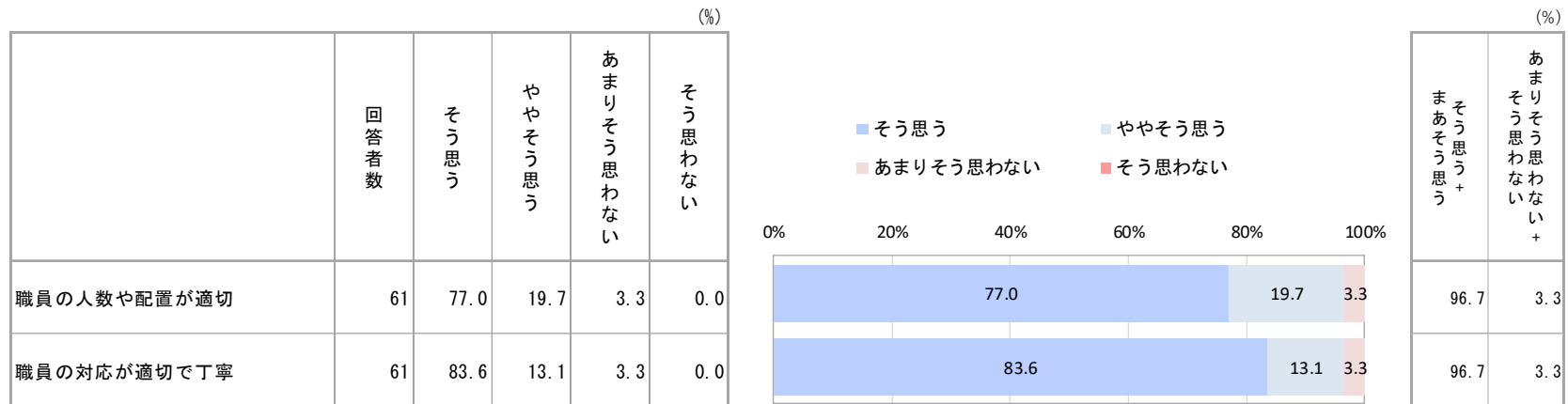


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「清掃・整理整頓が行き届いている」が最も満足度が高く、3.66となっている。

3-13. 「職員」の評価(単純集計)

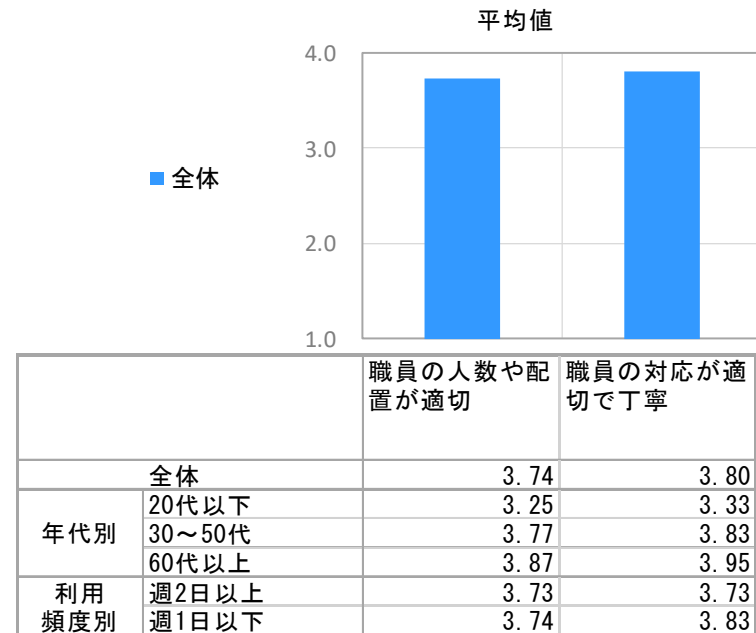
Q10【大田区 平和島公園プール】の「職員」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 職員については、いずれの項目でも「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が9割半ば以上と、非常に高い満足度を示している。

3-14. 「職員」の評価(クロス集計)

Q10【大田区 平和島公園プール】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。

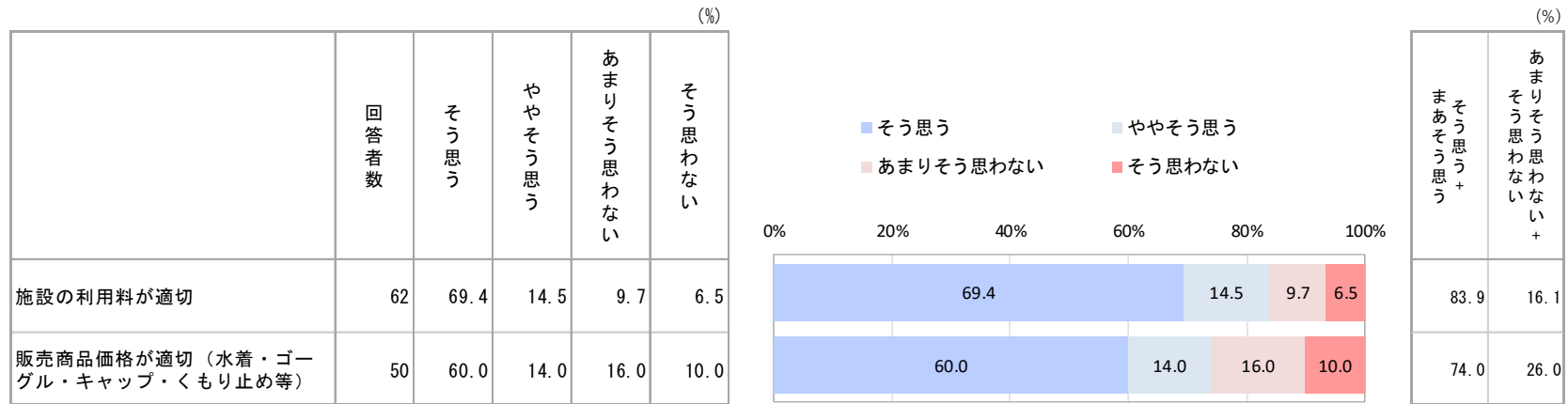


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「職員への対応が適切で丁寧」が最も満足度が高く、3.80となっている。

3-15. 「利用料金」の評価(単純集計)

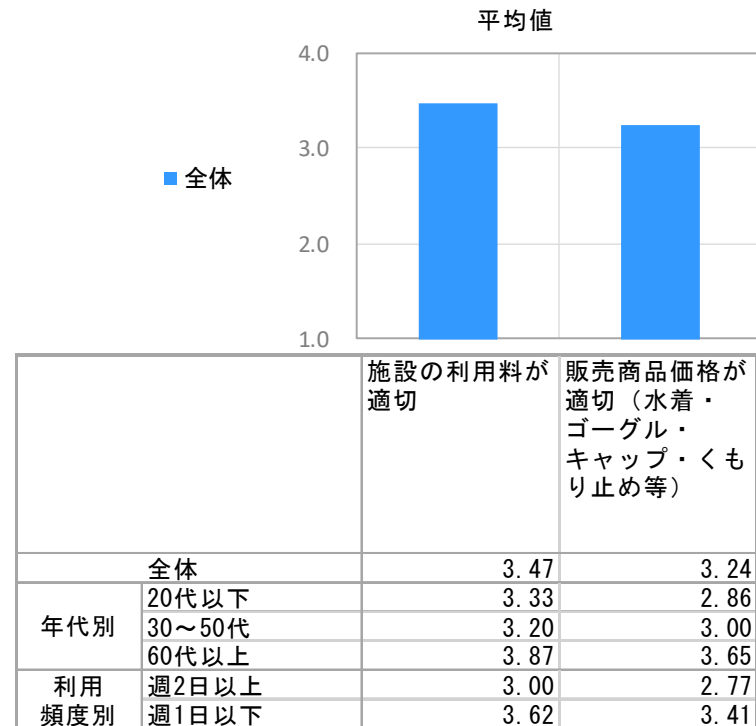
Q11【大田区 平和島公園プール】の「利用料金」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



- ◆ 『施設の利用料が適切』は、「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。
- ◆ 一方、『販売商品価格が適切』は「そう思わない」と「あまりそう思わない」の比率の合計が2割半ば以上で、不満が高くなっている。

3-16. 「利用料金」の評価(クロス集計)

Q11【大田区 平和島公園プール】の「利用料金」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。

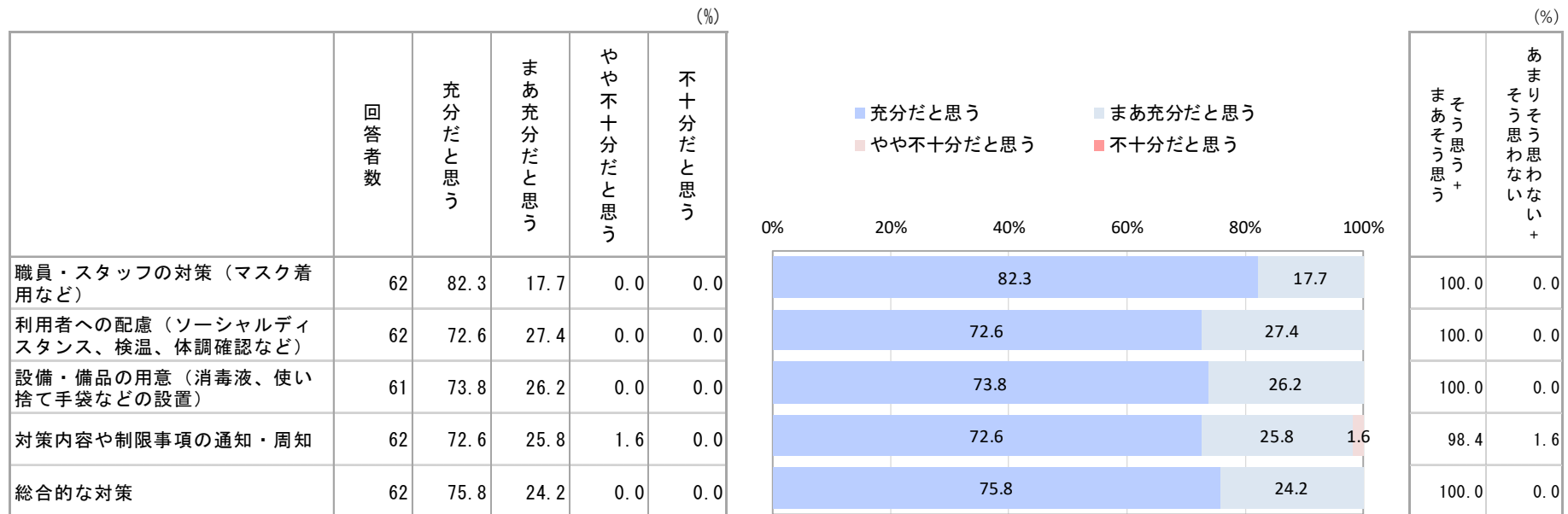


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「施設の利用料が適切」が3.47、「販売商品価格が適切」が3.24となっている。

3-17. 「新型コロナウイルス対策」の評価(単純集計)

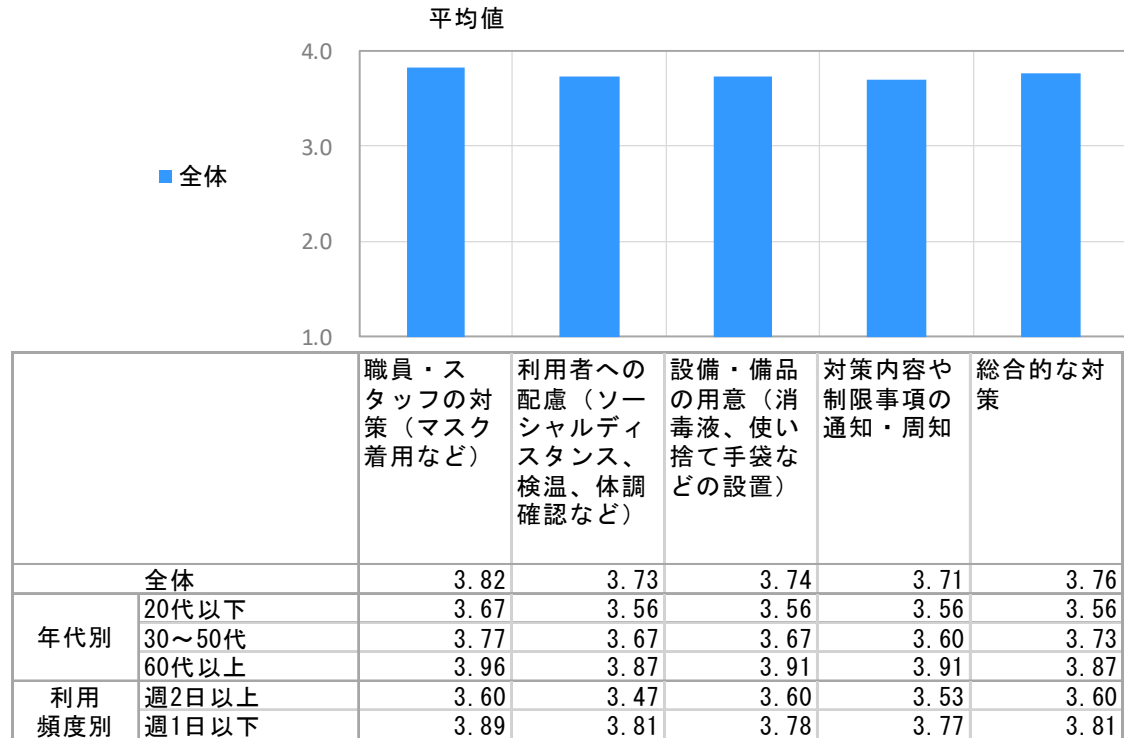
Q12【大田区 平和島公園プール】の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。



- ◆ 総合的な対策の評価は100.0%。
- ◆ その他の項目においても、「十分だと思
う」と「まあ十分だと思
う」の比率の合計は9割後半を超えており、非常に高い評価となっている。

3-18. 「新型コロナウイルス対策」の評価(クロス集計)

Q12【大田区 平和島公園プール】の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。

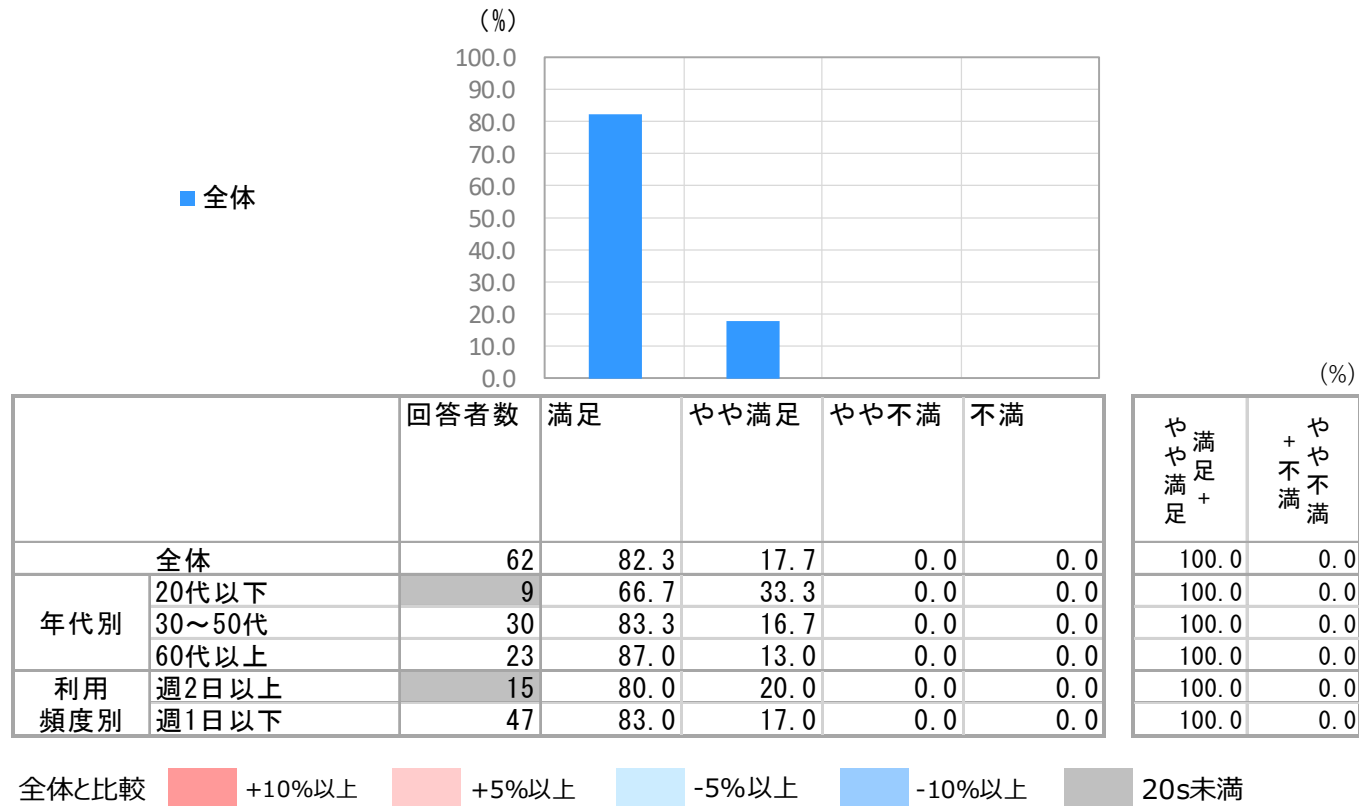


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「職員・スタッフの対策(マスク着用など)」が最も満足度が高く、3.82となっている。

3-19. 総合満足度

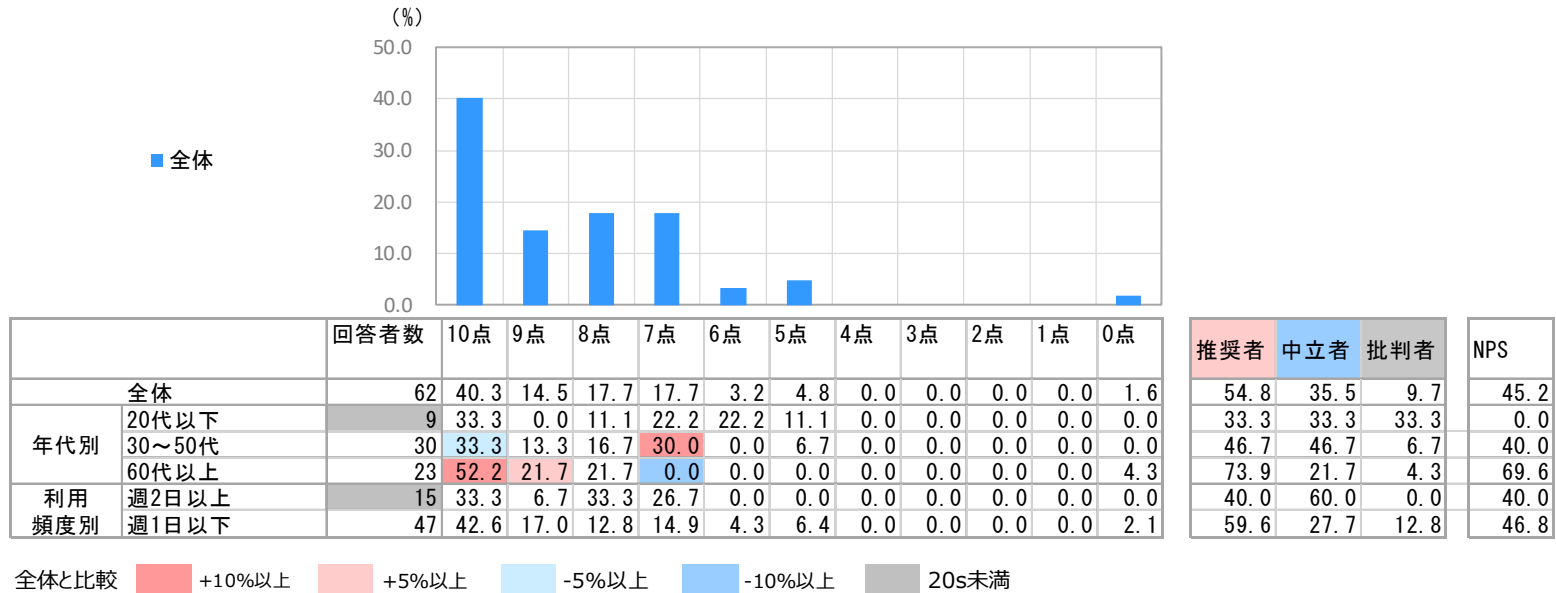
Q13 あなたは、【大田区 平和島公園プール】を総合的にどのように感じましたか。



- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計が100.0%と極めて高い満足度を示している。
- ◆ 年代別では、『60代以上』は「満足」だけで87.0%と質の高い満足評価を得ている。

3-20. 推奨意向(ネットプロモータースコア:NPS)

Q14 あなたは、【大田区 平和島公園プール】を利用することを友人や知人に薦めたいと思いますか。



ネットプロモータースコアとは、

推奨意向の有無を10点から0点までで採点してもらい、0~6点と採点した人を「批判者」、7~8点を「中立者」、9~10点を「推奨者」と位置づけ、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出します。

満足度の指標として、一般的な4段階評価では、「不満」または「やや不満」と答える人の比率が少なく、時系列の変化や属性による差異が見えにくくなる傾向がありますが、ネット・プロモーター・スコアは4段階評価に比べて回答が分散する傾向にありその欠点を補ってくれるものです。

NPSは一般的にマイナスなど低い値で算出されますが、「推奨者」を増やす(=NPSを上げる)ための取り組みを検討していく上での重要な指標です。

- ◆ 推奨意向の全体の得点を見ると、最も高いのは「10点」の40.3%。「0点」は1.6%であった。
- ◆ ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点)54.8% - 批判者(6~0点)9.7% = NPS 45.2となっている。

3-21. 意見・要望

Q15 最後に、【大田区 平和島公園プール】に対して、ご意見ご要望がご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
これからも続けてほしい	男性	19歳以下
特にありません	男性	19歳以下
予約なしで来ることができる施設があるのは非常に嬉しい。	男性	30～39歳
ロッカー清掃時まだ使用している人の周囲を掃除されると急かされている気がします。もう少し配慮してほしい。	男性	40～49歳
幼児と小学生を連れてきても親が一人でも良ければ助かる	男性	40～49歳
フィンを付けて泳げる時間帯とコースがあればさらに楽しいと思います。	男性	50～59歳
いつもありがとうございます。	男性	50～59歳
いつもありがとうございます。	女性	19歳以下
ロッカーが寒い	女性	30～39歳
スタッフのかたがとても丁寧で優しです。コロナ対策も安心できます。	女性	40～49歳
職員が感じ良いと思いました	女性	40～49歳
ロッカーの消毒がきちんとされていて安心できます。ありがとうございます。	女性	50～59歳
大変良かったです。	女性	60～69歳
このコロナの中でプールをやっていることに感謝しています。職員の方も明るく接して頂き消毒も大変な所しっかりやってもらってありがたく思っています 気持ちよくプールが利用できいつもリフレッシュさせて頂いてます。いつもありがとうございます。	女性	60～69歳
楽しい時間を過ごしました。	女性	60～69歳
楽しく泳いでいます	女性	60～69歳
楽しい時間をすごせました。	女性	60～69歳
コロナはやりすぎと思うぐらいしないと先が見えないので、中止、中止で運動不足で困ります。続けて使用出来ますように宜しくお願い致します。	女性	70歳以上
第一京浜沿いからの通いのためもう少し近い 大田総合体育館周辺にあつたらいいと思う	女性	70歳以上

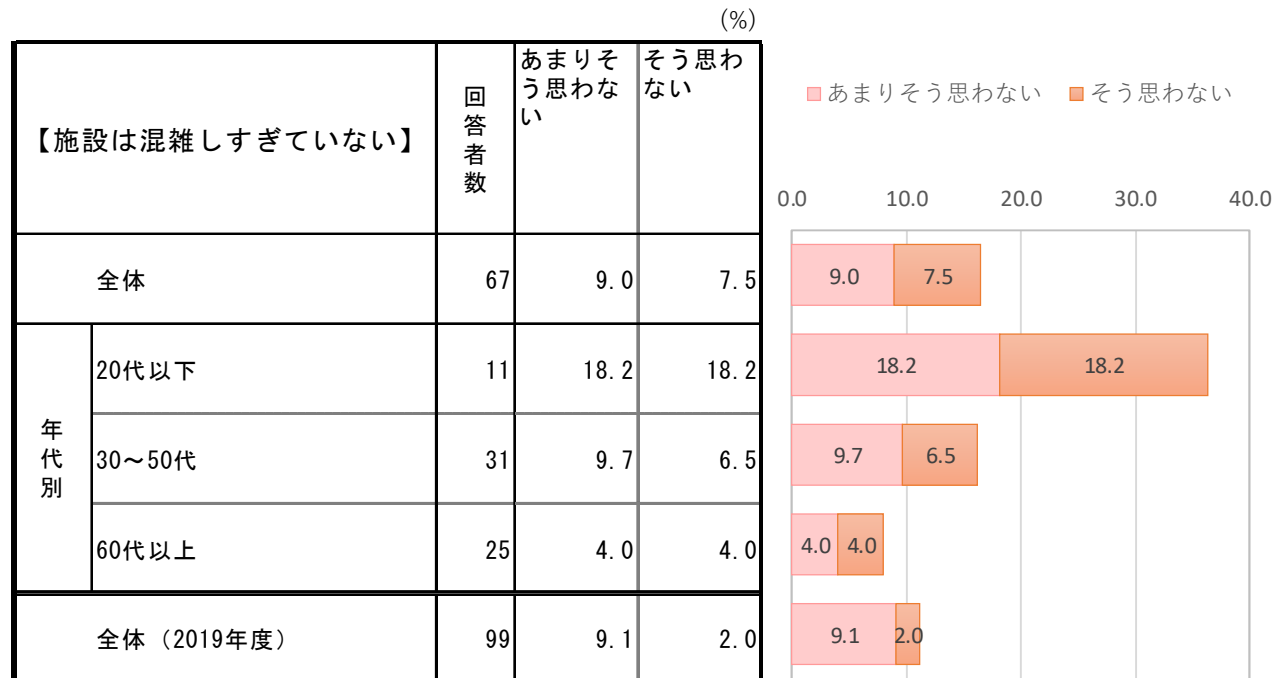
4. 質問間クロス集計

4-1. 年代別 × 混雑状況

Q2 あなたの年齢をお答えください。

×

Q8-3 施設は混雑しすぎていない



- ◆ 施設の混雑状況について、年代別で見ると、年代が低くなるほど不満が高くなっている。
- ◆ また昨年度と比べても不満の評価がやや増加している。