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

2025年1月22日 ベックス株式会社



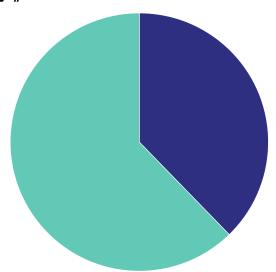
1. 調査概要	3
2. サマリー	8
3. 調査結果	
4. 質問間クロス集計	36
5. 参考資料(アンケート用紙)	39

調査概要

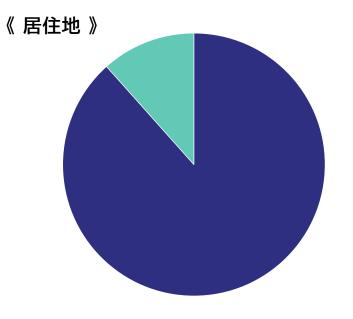
調杏場所 大田区立平和島公園水泳場 大田区立平和島公園水泳場の施設運営及びサービスの維持・向上につなげることを目 調查目的 的として、利用者を対象にアンケート調査を実施。 調查対象 調査期間中に施設を利用した者に対して無作為に配布 利用者による自記式アンケート(施設受付職員による配布・回収) 調查方法 調查期間 2024年10月中旬~11月下旬 回収サンプル数 114件 ・集計表の「全体」の数字には「無回答」を含まない。 報告書の見方 ・集計表の%の数字は小数点以下第2位を四捨五入しているため、見かけの数字の合計が100%にならない (諸注意) ことがある。 ・5段階評価の満足度の数表・グラフの数字は、5段階のスコアの加重平均値を使用している。 ※加重平均の例:「とても満足」=5、「満足」=4、「普通」=3、「不満」=2、「とても不満」=1としたときの平均値 ・クロス集計における集計表の中で、サンプル数が少なく注意が必要なものは、数値に*を付している。

・クロス集計における年代は、『40代以下』、『50代以上』の2区分に分類している。

《性別》



全体	全体 ■ 男性 ■ 女性		■ その他
114件	43件	71件	0件
100%	37.7%	62.3%	0.0%

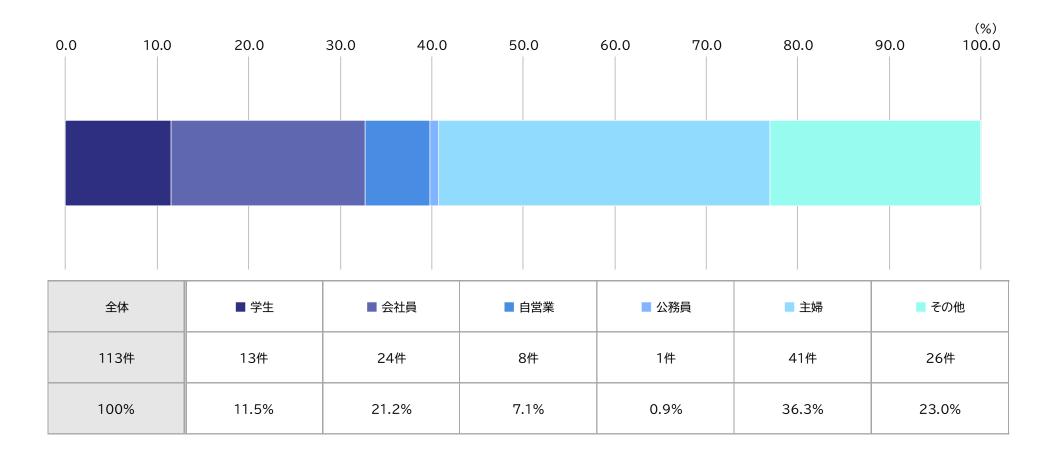


全体	■ 大田区	■ 大田区外
112件	99件	13件
100%	88.4%	11.6%

《年齢》



《職業》



2 サマリー

評価すべきところ

「総合満足度」は、「満足」(50.0%)、「やや満足」(47.2%)で非常に高い満足が得られている。

職員に対する満足度も「満足」+「やや満足」が90%超と非常に高い。

推奨意向は前年度に比べて低くくなっている。(-12.8ポイント低下)

すでに十分な満足度が得られている。 引き続き、利用者からの要望をふま えて、全体的な満足度の向上に取り 組んでいけるとよい。

改善すべきところ

相対的に「職員・施設・設備全般」の評価において、「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」の満足度が約55%と他の項目と比較して、評価がやや低い。



誰でも利用しやすい施設になるように「施設・設備全般」におけるさらなる充実など、より快適にご利用いただけるよう、引き続き、より良い環境の整備が望まれる。

● 総合満足度は100%を達成

- ・ 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計は97.2%と非常に高い評価を得ている。
- ・ 前回調査と比較すると、「満足」が50.0%となり、前回78.8%より20ポイント以上低い結果となっている。
 ⇒ P12、32

● 回答者の属性

- ・ 回答者の利用者属性は、性別で「女性」が約6割を占め、年齢では、「40歳代」と「70歳以上」がそれぞれ 2割程 度となっている。職業は「主婦」が36.3%を占めている。
- 同行者は、「ひとりで」の利用が38.5%を占め、次いで「子どもと」が43.6%を占めている。
- 利用目的は、「体力向上」が約20%と最も高く、次いで「健康増進」と「付き添い・見学」が16.0%と続いている。
 ⇒ P13~21

● 個別の評価項目は総じて高い満足度を維持

- ・ 「職員・施設・設備全般」の評価では、12項目中6項目において、8割程度以上の高い評価が得られている。
- ・「職員・スタッフの対応」、「来諸目的の達成」の評価では、9割以上の非常に高い評価が得られている。
- 「高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい」については、「とても満足」+「満足」が55.3%にとどまっている。
 ⇒ P22

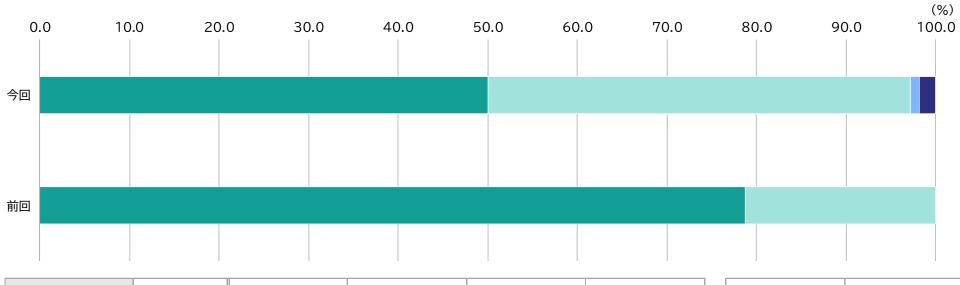
● 「販売商品」の満足度と「夏季の屋外ナイター営業」について

- ・「販売商品」は「満足」と「やや満足」の合計が約9割と、高い満足が得られている。 ⇒ P30
- ・「夏季の屋外ナイター営業」について、「利用したい」と「どちらかといえば利用したい」の合計は25.9%で、「どちらともいえない」と「どちらかといえば利用しない」と「利用しない」の合計は74.1%となっている。 **→ P31**

3

調査結果

Q19) 【大田区 平和島公園プール】のサービスについて全般的な満足度はどのくらいですか。



		回答者数	■満足	■ やや満足	■ やや不満	■ 不満
経年	今回	108件	50.0%	47.2%	0.9%	1.9%
較	前回	66件	78.8%	21.2%	0.0%	0.0%

TOP2 BOX	加重平均
97.2%	3.45
100.0%	3.79

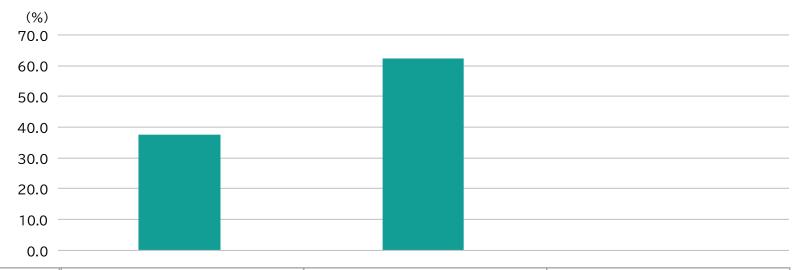
▶ 総合満足度は、「満足」と「やや満足」の割合の合計で約97%を占めており、非常に高い満足度が得られている。

[※]TOP2:「満足」と「やや満足」の割合の合計(%)

[※]加重平均値:「満足」=4、「やや満足」=3、「やや不満」=2、「不満」=1としたときの加重平均値

■ 3-2. 性別 p. 13

Q1) あなたの性別をお答えください。

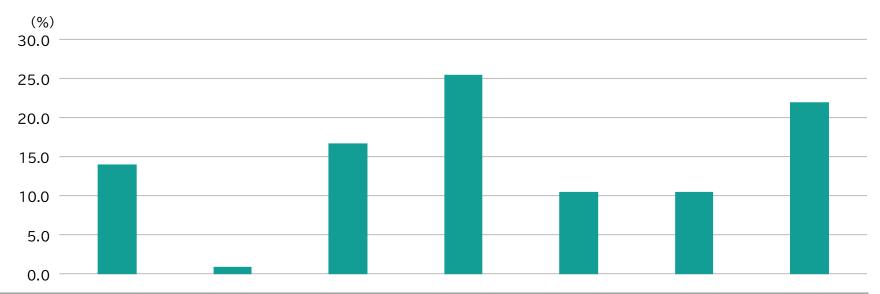


		回答者数	男性	女性	その他
	■ 全体	114件	37.7%	62.3%	0.0%
年	40代以下	65件	24.6%	75.4%	0.0%
代	50代以上	49件	55.1%	44.9%	0.0%
利	週2日以上	32件	40.6%	59.4%	0.0%
用頻	週1日程度	61件	29.5%	70.5%	0.0%
度	週1日以下	20件	60.0%	40.0%	0.0%

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では、「男性」が37.7%、「女性」が62.3%で、「女性」の割合が高い。
- ▶ 年代別では、『50代以上』の「男性」の割合が55.1%と全体より高く、同年代の「女性」は44.9%と全体より低い。
- ▶ 利用頻度別では、『週1日以下』の「男性」(60.0%)の割合が高い。

■ 3-3. 年代 p.14

Q2) あなたの年代をお答えください。

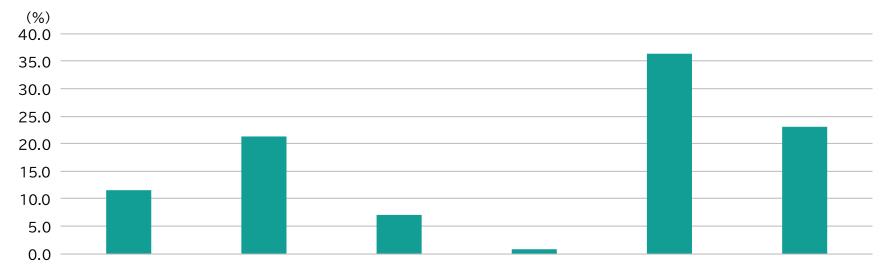


		回答者数	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	■全体	114件	14.0%	0.9%	16.7%	25.4%	10.5%	10.5%	21.9%
利	週2日以上	32件	3.1%*	0.0%*	9.4%*	28.1%	15.6%	12.5%*	31.3%
用頻	週1日程度	61件	19.7%	1.6%*	18.0%	24.6%	8.2%	6.6%*	21.3%
度	週1日以下	20件	15.0%*	0.0%*	20.0%*	25.0%	10.0%*	20.0%*	10.0%*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では、「40歳代」(25.4%)が最も高く、次いで「70歳以上」(21.9%)。
- ▶ 利用頻度別では、『週2日以上』の「70歳以上」(31.3%)が高い。

■ 3-4. 職業 p.15

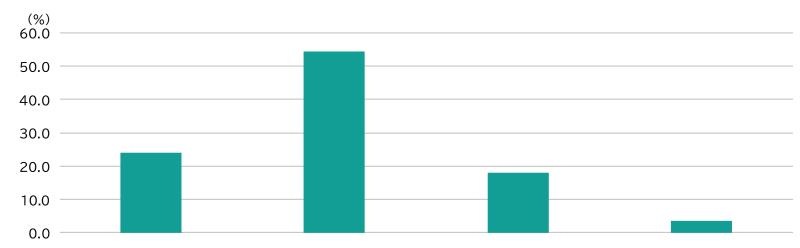
Q3) あなたのご職業をお答えください。



		回答者数	学生	会社員	自営業	公務員	主婦	その他
	■全体	113件	11.5%	21.2%	7.1%	0.9%	36.3%	23.0%
年	40代以下	64件	20.3%	23.4%	3.1%*	0.0%*	43.8%	9.4%
代	50代以上	49件	0.0%*	18.4%	12.2%	2.0%*	26.5%	40.8%
利	週2日以上	32件	3.1%*	18.8%	6.3%*	0.0%*	40.6%	31.3%
用頻	週1日程度	60件	15.0%	15.0%	5.0%*	1.7%*	40.0%	23.3%
度	週1日以下	20件	15.0%*	45.0%	15.0%*	0.0%*	20.0%*	5.0%*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)
 - ▶ 全体では、「主婦」(36.3%)が最も高く、次いで、「会社員」(21.2%)と「その他」(23.0%)がそれぞれ2割程度を占める。
 - ▶ 年代別では、『50代以上』の「その他」(40.8%)が最も高い。
 - ▶ 利用頻度別では、『週1日以下』の「会社員」(45.0%)が最も高い。

Q4) あなたの【大田区 平和島公園プール】の本日の利用時間帯をお答えください。



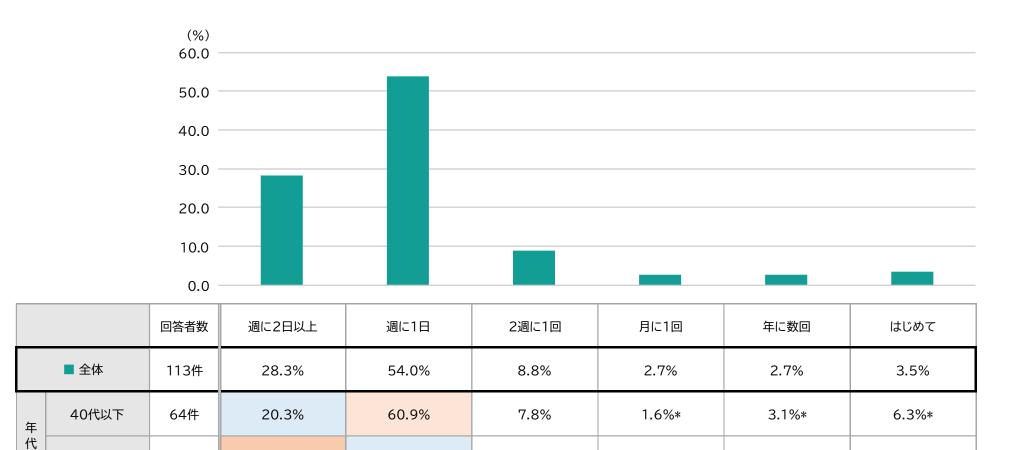
		回答者数	午前	午後	夜間	全日
■ 全体		112件	24.1%	54.5%	17.9%	3.6%
年	40代以下	63件	7.9%	69.8%	20.6%	1.6%*
代	50代以上	49件	44.9%	34.7%	14.3%	6.1%*
利	週2日以上	32件	40.6%	46.9%	6.3%*	6.3%*
用頻	週1日程度	61件	16.4%	50.8%	29.5%	3.3%*
度	週1日以下	19件	21.1%*	78.9%	0.0%*	0.0%*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では、「午後」が最も高く、54.5%と半数以上を占めている。
- 年代別では、『40代以下』の「午後」(69.8%)が、『50代以上』の「午前」(44.9%)が全体より高い。
- 利用頻度別では、『週2日以上』の「午前」(40.6%)、『週1日程度』の「夜間」(29.5%)、『週1日程度』の「夜間」(78.9%)が全体より高い。

50代以上

49件

Q5) あなたの【大田区 平和島公園プール】の利用頻度をお答えください。



10.2%

4.1%*

2.0%*

0.0%*

▶ 全体では、「週に1日」(54.0%)が最も高く、次いで、「週に2日以上」(28.3%)が高い。

44.9%

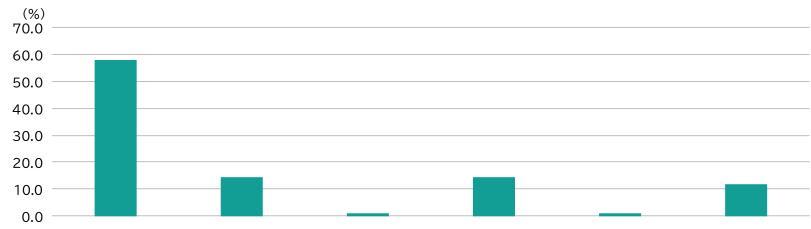
▶ 年代別は、『50代以上』の「週に2日以上」(38.8%)が全体より高い。

38.8%

━+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)

■ 3-7.利用形態

Q6) 【大田区 平和島公園プール】本日の利用形態をお答えください。

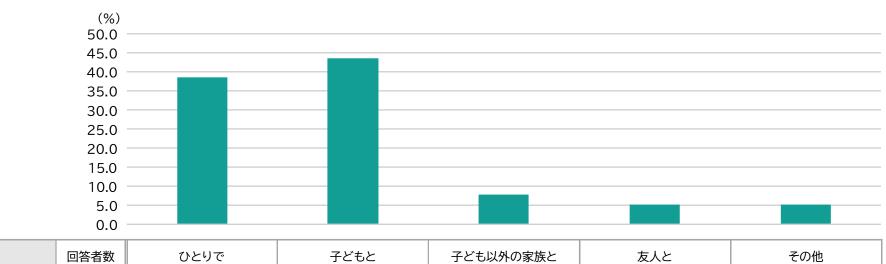


		回答者数	個人利用	サークル活動	自治会町会活動	主催事業参加	仕事上の関係	その他
	■ 全体	112件	58.0%	14.3%	0.9%	14.3%	0.9%	11.6%
年	40代以下	63件	44.4%	14.3%	1.6%*	20.6%	1.6%*	17.5%
代	50代以上	49件	75.5%	14.3%	0.0%*	6.1%*	0.0%*	4.1%*
利	週2日以上	31件	74.2%	3.2%*	0.0%*	16.1%	0.0%*	6.5%*
用頻	週1日程度	60件	45.0%	25.0%	1.7%*	11.7%	1.7%*	15.0%
度	週1日以下	20件	75.0%	0.0%*	0.0%*	20.0%*	0.0%*	5.0%*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では、「個人利用」が58.0%と最も高く、次いで「サークル活動」と「主催事業参加」(14.3%)が続いている。
- ▶ 年代別では、『50代以上』の「個人利用」(75.5%)が全体より高い。
- ▶ 利用頻度別では、『週2日以上』と『週1日以下』の「個人利用」が約75%と全体より高い。

■ 3-8.同行者

Q7) 本日は、【大田区 平和島公園プール】にどなたと来ましたか。



		回答者数	ひとりで	子どもと	子ども以外の家族と	友人と	その他
	■ 全体	117件	38.5%	43.6%	7.7%	5.1%	5.1%
年	40代以下	66件	10.6%	69.7%	9.1%	6.1%*	4.5%*
代	50代以上	51件	74.5%	9.8%	5.9%*	3.9%*	5.9%*
利	週2日以上	32件	56.3%	37.5%	6.3%*	0.0%*	0.0%*
用頻	週1日程度	64件	28.1%	48.4%	10.9%	4.7%*	7.8%
度	週1日以下	20件	45.0%	40.0%	0.0%*	15.0%*	0.0%*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では、「子どもと」が43.6%と最も高く、次いで「ひとりで」(38.5%)と続いている。
- ▶ 年代別では、『40代以下』の「子どもと」(69.7%)が高く、『50代以上』では「ひとりで」(74.5%)が全体より高い。
- ▶ 利用頻度別では、『週2日以上』の「ひとりで」(56.3%)が全体より高い。

■ 3-9.居住地

p.20

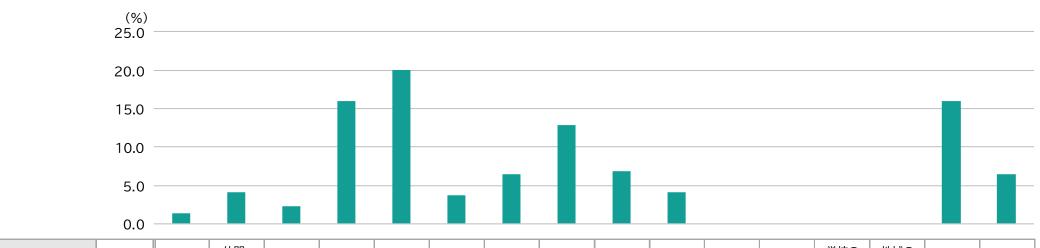
Q8) 本日は、【大田区 平和島公園プール】にどちらからお越しになりましたか。



		回答者数	大田区	大田区外
	■ 全体	112件	88.4%	11.6%
年	40代以下	65件	83.1%	16.9%
代	50代以上	47件	95.7%	4.3%*
利	週2日以上	31件	90.3%	9.7%*
用頻	週1日程度	60件	95.0%	5.0%*
度	週1日以下	20件	65.0%	35.0%

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では「大田区」が88.4%となっている。
- ▶ 利用頻度別では『週1日以下』の「大田区外」が全体より高い。

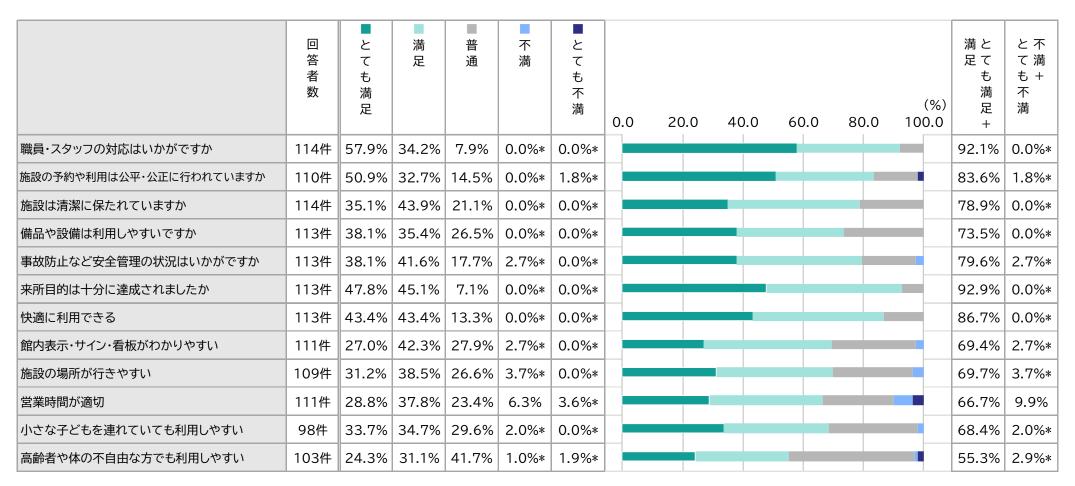
Q9) 本日は、【大田区 平和島公園プール】をどのような目的で利用しましたか。



		回答者数	レクリ エーション	仲間・ 友人との 交流・ ふれあい	家族との 交流・ ふれあい	健康増進	体力向上		肥満解消・ダイエット	運動不足解消	ストレス 解消	競技力向上	大会参加	教室・ スクール	学校の スポーツ クラブ 活動	地域の スポーツ クラブ 活動	付き添い・見学	その他
	■ 全体	219件	1.4%	4.1%	2.3%	16.0%	20.1%	3.7%	6.4%	12.8%	6.8%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	6.4%
年	40代以下	105件	1.9%*	5.7%	2.9%*	6.7%	17.1%	0.0%*	6.7%	9.5%	4.8%	4.8%	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	31.4%	8.6%
代	50代以上	114件	0.9%*	2.6%*	1.8%*	24.6%	22.8%	7.0%	6.1%	15.8%	8.8%	3.5%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	1.8%*	4.4%
利	週2日以上	68件	0.0%*	5.9%*	1.5%*	20.6%	20.6%	4.4%*	5.9%*	14.7%	5.9%*	4.4%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	10.3%	5.9%*
用頻	週1日程度	99件	2.0%*	2.0%*	2.0%*	14.1%	19.2%	1.0%*	5.1%	12.1%	7.1%	4.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	22.2%	9.1%
度	週1日以下	51件	2.0%*	5.9%*	3.9%*	13.7%	21.6%	7.8%*	9.8%	11.8%	7.8%*	3.9%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	0.0%*	9.8%	2.0%*

- ■+10ポイント以上 ■+5ポイント以上 ■-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 (*5s未満)
- ▶ 全体では「体力向上」(20.1%)が最も高く、次いで「健康増進」、「付き添い・見学」(16.0%)が高い。
- ▶ 年代別では、『40代以下』で「付き添い・見学」(31.4%)が全体より高い。

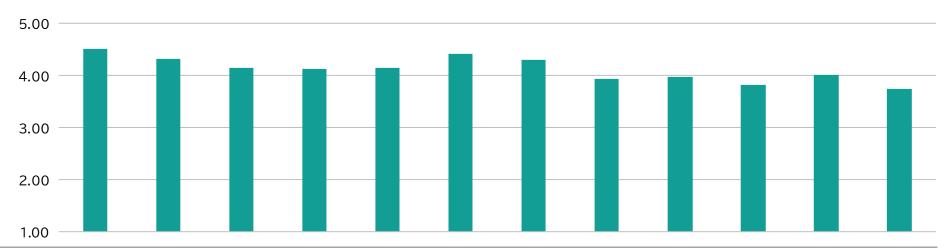
Q10) 【大田区 平和島公園プール】の「職員・施設・設備全般」についてはいかがでしたか。



(*5s未満)

- ▶『職員・スタッフの対応はいかがですか』、『来社目的は十分に達成されましたか』は「とても満足」と「満足」の合計が9割を超えており、非常に高い満足が得られている。
- > 『高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい』については、「普通」の割合が4割超のため、「とても満足」と「満足」の合計は約55%とやや低くなっている。

Q10) 【大田区 平和島公園プール】の「職員・施設・設備全般」についてはいかがでしたか。



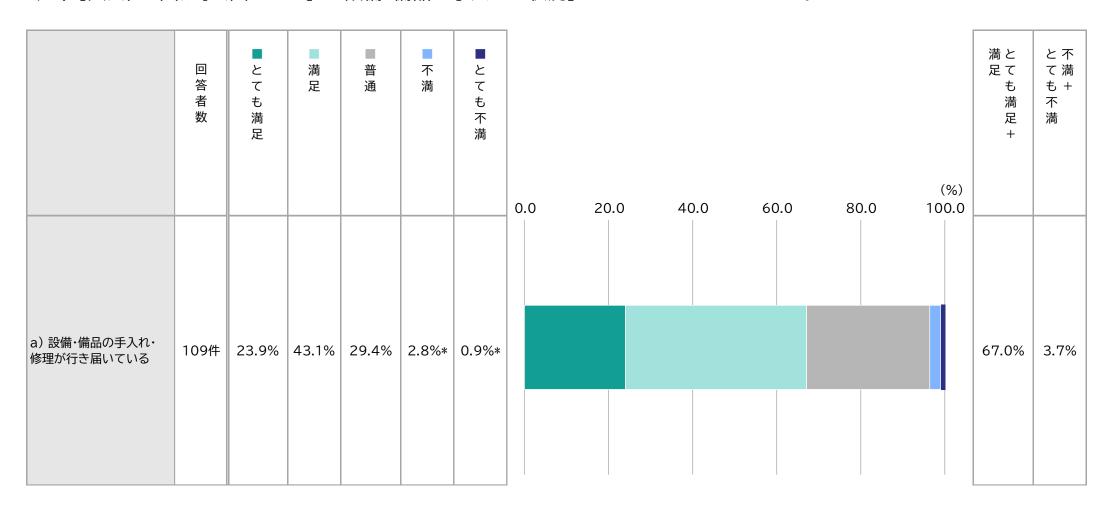
		回答者数	職員・ スタッフの 対応はいか がですか	施設の予約 や利用は 公平・公正に 行われて いますか	施設は清潔 に保たれて いますか	備品や設備 は利用しや すいですか	事故防止な ど安全管理 の状況はい かがですか	来所目的は 十分に達成 されました か	快適に利用できる	館内表示・ サイン・ 看板がわか りやすい	施設の 場所が行き やすい	営業時間が 適切	小さな子ど もを連れて いても利用 しやすい	高齢者や体 の不自由な 方でも利用 しやすい
	■全体	1322件	4.50	4.31	4.14	4.12	4.15	4.41	4.30	3.94	3.97	3.82	4.00	3.75
年	40代以下	640件	4.57	4.39	4.18	4.20	4.25	4.45	4.31	3.97	3.95	4.15	4.08	3.75
代	50代以上	481件	4.41	4.20	4.08	4.00	4.02	4.35	4.29	3.90	4.00	3.41	3.86	3.75
利	週2日以上	316件	4.53	4.06	3.97	3.97	3.94	4.39	4.16	3.81	3.94	3.41	3.96	3.55
用頻	週1日程度	595件	4.49	4.48	4.21	4.20	4.25	4.46	4.38	3.97	4.02	4.02	4.08	3.87
度	週1日以下	200件	4.50	4.20	4.20	4.15	4.20	4.35	4.35	4.05	3.90	3.90	3.83	3.72

(*5s未満)

※Q10の満足度:「とても満足」=5点、「満足」=4点、「普通」=3点、「不満」=2点、「とても不満」=1点としたときの加重平均点

▶ 全体では、全ての項目の平均は4以上と高い。

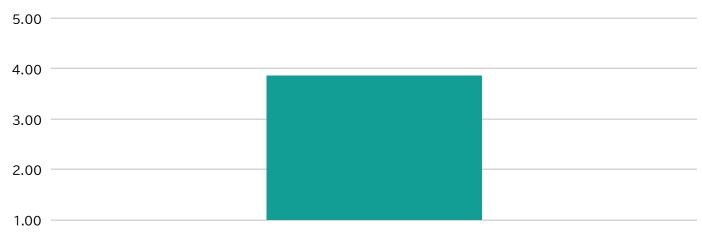
Q11) 【大田区 平和島公園プール】の「設備・備品の手入れの状況」についてはいかがでしたか。



(*5s未満)

▶「とても満足」と「満足」の合計が67%、「普通」の割合が約30%となっている。

Q11) 【大田区 平和島公園プール】の「設備・備品の手入れの状況」についてはいかがでしたか。



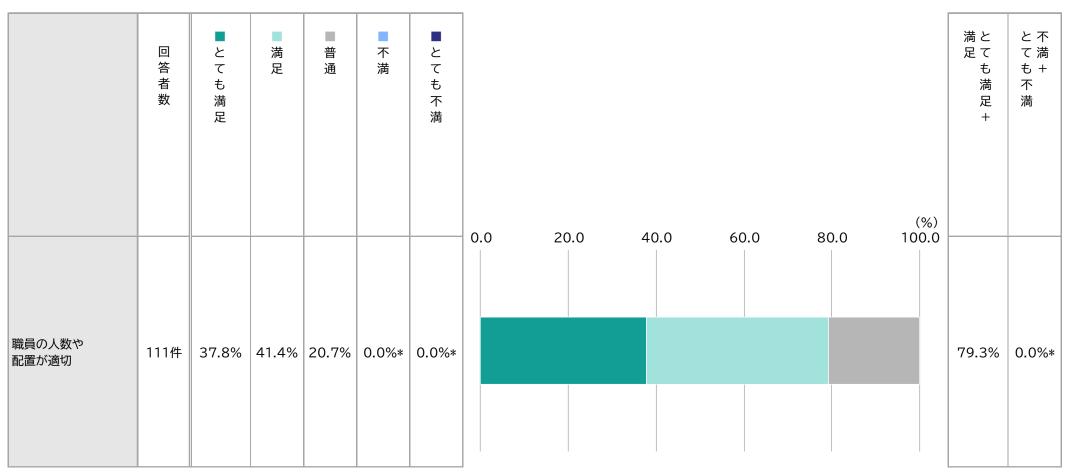
		回答者数	a)設備・備品の手入れ・修理が行き届いている
	■ 全体	109件	3.86
年	40代以下	60件	3.95
代	50代以上	49件	3.76
利	週2日以上	31件	3.68
用頻	週1日程度	57件	3.98
度	週1日以下	20件	3.85

(*5s未満)

※Q11の満足度:「とても満足」=5点、「満足」=4点、「普通」=3点、「不満」=2点、「とても不満」=1点としたときの加重平均点

- ▶ 全体では、3.86と高い。
- ▶ 年代別では、『40代以下』が3.95で全体よりやや高い。
- ▶ 利用頻度別では、『週1日程度』のスコアが3.98とやや高い。

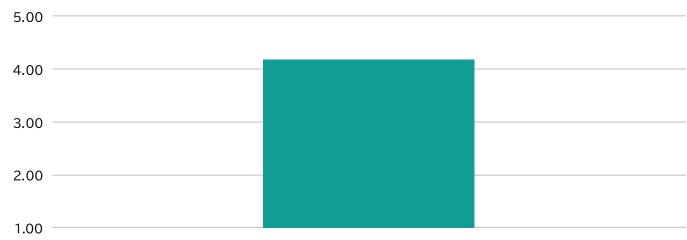
Q12) 【大田区 平和島公園プール】の「職員」についてはいかがでしたか。



(*5s未満)

>「とても満足」と「満足」の合計が約8割と高く、「普通」の割合が約20%となっている。

Q12) 【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。



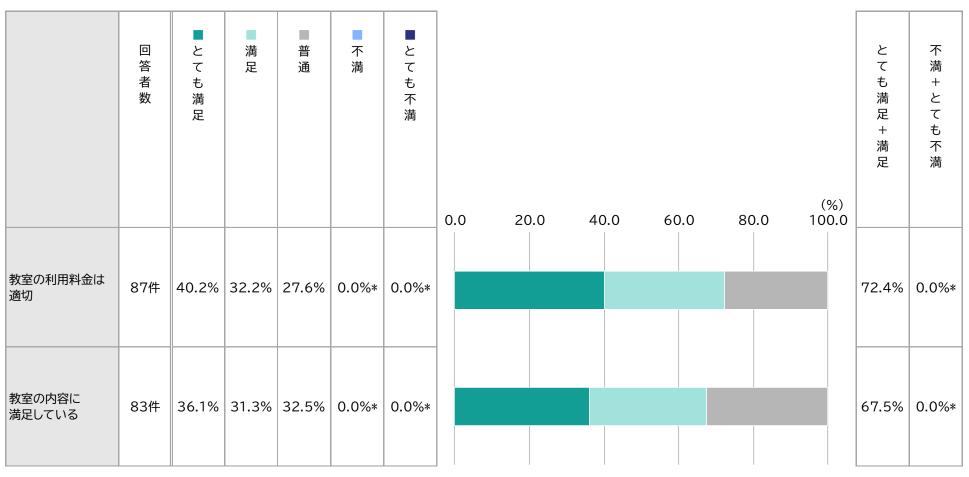
		回答者数	職員の人数や配置が適切
		111件	4.17
年	40代以下	62件	4.26
代	50代以上	49件	4.06
利	週2日以上	32件	4.13
用頻	週1日程度	58件	4.21
度	週1日以下	20件	4.15

(*5s未満)

※Q12の満足度:「とても満足」=5点、「満足」=4点、「普通」=3点、「不満」=2点、「とても不満」=1点としたときの加重平均点

- ▶ 全体では、4.17と高い。
- ▶ 年代別では、『40代以下』が4.26で全体よりやや高い。

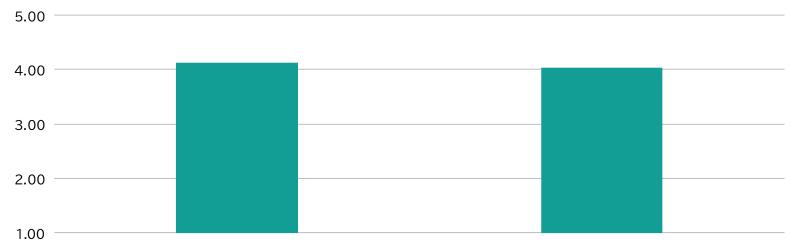
Q13) 【大田区 平和島公園プール】の「プール・スタジオ教室」についてお伺いします。 以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



(*5s未満)

▶ 全ての項目において、「とても満足」と「満足」の合計は7割程度となっている。

Q13) 【大田区 平和島公園プール】の「プール・スタジオ教室」についてお伺いします。 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。



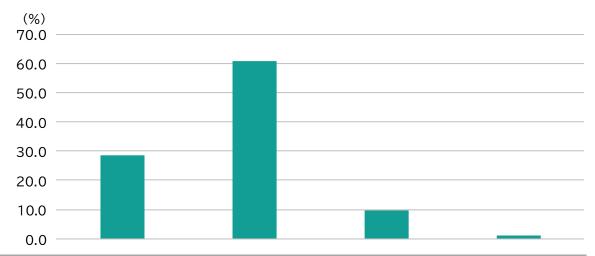
		回答者数	教室の利用料金は適切	教室の内容に満足している
	■ 全体	170件	4.13	4.04
年	40代以下	108件	4.22	4.15
代	50代以上	62件	3.97	3.83
利	週2日以上	51件	4.08	4.16
用頻	週1日程度	82件	4.31	4.13
度	週1日以下	35件	3.83	3.71

(*5s未満)

※Q13の満足度:「とても満足」=5点、「満足」=4点、「普通」=3点、「不満」=2点、「とても不満」=1点としたときの加重平均点

- ▶ 全ての項目において、4を超えている。
- ▶ 利用頻度が『週1日程度』では、4.31と全体よりやや高い。

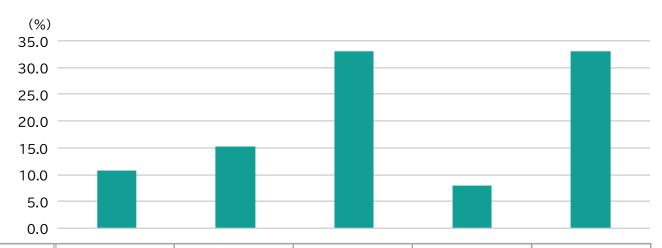
Q15) 【大田区 平和島公園プール】の「販売商品」についてお伺いします。 以下の中からあてはまるものをお答えください。



		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	満足+やや満足	やや不満+不満
	■ 全体	94件	28.7%	60.6%	9.6%	1.1%	89.4%	10.6%
年	40代以下	55件	29.1%	63.6%	5.5%*	1.8%*	92.7%	7.3%*
代	50代以上	39件	28.2%	56.4%	15.4%	0.0%*	84.6%	15.4%
利	週2日以上	27件	40.7%	51.9%	7.4%*	0.0%*	92.6%	7.4%*
用「頻」	週1日程度	49件	24.5%	61.2%	12.2%	2.0%*	85.7%	14.3%
度	週1日未以下	17件	23.5%*	70.6%	5.9%*	0.0%*	94.1%	5.9%*

- ■+10ポイント以上 ■+5ポイント以上 ■-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 (*5s未満)
 - ▶ 全体では、「満足」と「やや満足」の合計が約9割と、高い満足が得られている。
 - ▶ 利用頻度別では、『週2日以上』の「満足」が40.7%と全体より10ポイント以上高い。

Q18) 【大田区 平和島公園プール】の「夏季の屋外ナイター営業」についてお伺いします。通年は午後8時までの営業ですが、 午後9時まで延長した場合、利用したいと思いますか。お答えください。

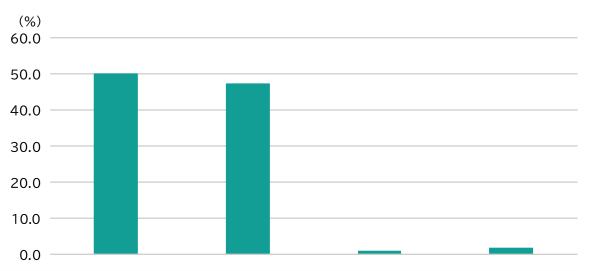


		回答者数	利用したい	どちらかといえば 利用したい	どちらともいえない	どちらかといえば 利用しない	利用しない	利用したい+ どちらかといえば 利用したい	どちらともいえない +どちらかといえば 利用しない+ 利用しない
	■ 全体	112件	10.7%	15.2%	33.0%	8.0%	33.0%	25.9%	74.1%
年	40代以下	63件	6.3%*	20.6%	41.3%	4.8%*	27.0%	27.0%	73.0%
代	50代以上	49件	16.3%	8.2%*	22.4%	12.2%	40.8%	24.5%	75.5%
利	週2日以上	32件	18.8%	12.5%*	28.1%	12.5%*	28.1%	31.3%	68.8%
用頻	週1日程度	60件	8.3%	13.3%	40.0%	1.7%*	36.7%	21.7%	78.3%
度	週1日以下 19件 5.3%* 26.3%		26.3%	21.1%*	21.1%*	26.3%	31.6%	68.4%	

■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)

▶ 全体では、「どちらともいえない」と「どちらかといえば利用しない」と「利用しない」の合計が74.1%となっている。

Q19) 【大田区 平和島公園プール】のサービスについて全般的な満足度はどのくらいですか。



		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	満足+やや満足	やや不満+不満
	■ 全体	108件	50.0%	47.2%	0.9%	1.9%	97.2%	2.8%
年	40代以下	62件	53.2%	46.8%	0.0%*	0.0%*	100.0%	0.0%*
代	50代以上	46件	45.7%	47.8%	2.2%*	4.3%*	93.5%	6.5%*
利	週2日以上	30件	50.0%	40.0%	3.3%*	6.7%*	90.0%	10.0%*
用頻	週1日程度	57件	54.4%	45.6%	0.0%*	0.0%*	100.0%	0.0%*
度	週1日以下	20件	40.0%	60.0%	0.0%*	0.0%*	100.0%	0.0%*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 □-10ポイント以上 (*5s未満)
 - ▶ 全体では、「満足」と「やや満足」の合計97.2%と、非常に高い満足が得られている。
 - ▶ 利用頻度別では、『週1日以下』の「やや満足」が60%と全体より10ポイント以上高い。

Q20) あなたは【大田区 平和島公園プール】を総合的に見て友人や知人にお薦めする可能性はありますか。 「薦める可能性が非常に高い=10点」「薦める可能性がまったくない=0点」としたときの、 10点満点の点数でお答えください。



		回答者数	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点	推奨者	中立者	批判者	NPS
	■ 全体	109	29.4	11.9	34.9	9.2	5.5	7.3	0.0	0.0	0.9	0.0	0.9	41.3	44.0	14.7	26.6
年	40代以下	62	35.5	9.7	30.6	6.5	6.5*	9.7*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	1.6*	45.2*	37.1	17.7*	27.4
代	50代以上	47	21.3	14.9*	40.4	12.8*	4.3*	4.3*	0.0*	0.0*	2.1*	0.0*	0.0*	36.2*	53.2	10.6*	25.5
利	週2日以上	31	41.9	6.5	35.5	3.2	3.2*	6.5*	0.0*	0.0*	3.2*	0.0*	0.0*	48.4*	38.7	12.9*	35.5
用「頻」	週1日程度	57	29.8*	14.0*	33.3	10.5*	5.3*	7.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	43.9*	43.9	12.3*	31.6
度	週1日未以下	20	10.0*	15.0*	40.0*	15.0*	10.0*	5.0*	0.0*	0.0*	0.0*	0.0*	5.0*	25.0*	55.0*	20.0*	5.0*

- ■+10ポイント以上 □+5ポイント以上 □-5ポイント以上 ■-10ポイント以上 (*5s未満)
 - ▶ 全体では、「8点」評価が34.9%と最も多い。
 - ▶ 利用頻度別では、『週2日以上』の「10点」は、41.9%と全体より高い。

■ 3-23.意見·要望

Q21) 最後に、【大田区 平和島公園プール】のご利用に関して、お気づきの点があればご自由にご記入ください。

コメント	性別	年齢
今年から実施された学校教育優先の利用形態は大変不満です。利用者の意欲をもっと聴いて、すぐ元にもどしてほしい。	男性	70歳以上
下足入れの袋は大きくした方がよいのでは?	男性	70歳以上
午前(平日)利用したいのに、利用日が少なく残念。	女性	40歳代
皆様御立派なスタッフさんたちです。	男性	60歳代
深いプールの一部だけでも幼児が入れると練習になります。ご検討お願いします。	女性	30歳代
夏、冬の時、開場時間まで室内に入れない。具合いが悪くなる人たちもある。平日来ている人たちがほとんど午前中なのに、団体使用等でほとんど入れず。回数が無くなっている。	男性	70歳以上
夏の屋内プールの小学生コーナー(通常の周回コース)は利用者も少ないので、もったいないと思います。	女性	40歳代
エレベーターがほしい。トイレを新しくしてほしい。バス停がほしい。ネット予約ができるようにしてほしい。	女性	30歳代
親切なスタッフさんたち、講師の皆さんのおかげでいつも満足度100%です!!ぬり絵やものづくりイベントもあって、親子で楽しませていただいております。ありがとうござい ます。水曜の夕方からのプール(小学生のびのび+四泳法)の時間帯は、展望室のイスがすぐ埋まってしまいます。もう少し増やしていただけるとみんな座れるかな?と思います。	女性	50歳代
プールの女子更衣室ですが、年令制限などは無いのでしょうか?下の子のプールが終わって上がってきた時にたまにさすがに大きすぎるのでは?という小学生の男の子を見ます。基準があるのであれば、わかりやすく表示していただけると安心です。	女性	30歳代
いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。スタッフの方、プール教室の先生もとても優しくて親切です。これからもよろしくお願いします。	女性	40歳代
引き続きよろしくお願いします。	男性	50歳代
・プールの水温を常に30℃以上にしてほしい。・室内温度…寒い時がある(風もある)。・更衣室が寒すぎ(特に夏)。	女性	70歳以上
ナイタ営業(夏期)を延長し、昼間の営業は中断してもよいのではないか。	男性	50歳代
コースロープの端のカバーが破れている。	男性	70歳以上
団体の日も一般開放が一部はじまり、良い事だと思う。ばく大な光熱費がかかっていると思うので、もっともっと開放して公りつよく運営を続けていただきたい。運営、ありがとうございます	男性	20歳未満
ガラス壁の外によしずで設置したのぞき見の防止の為と思うが、それ以上視覚的効果非常にいい。泳ぎながら見ていたいし、楽しくなる。又BGMも最近演歌系も流してくれたり、 高齢者にとって嬉しいことです。ちょっとした気ずかい、ありがとうございます。	男性	70歳以上
これからもよろしくおねがいします。	男性	60歳代
学校使用なのでしかたがないが、午前に使用できる日(個人で)が少なく残念!	女性	70歳以上
利用にあたりとても満足しています。	女性	70歳以上
団体等の使用が多く、一般が激減!早く元に戻して欲しい。朝しか来れず土曜だけぐらい。以前は週3日午前中に来ていた。これから寒くなるので、室内で待つようにして欲しい。マスク付きでも。	男性	60歳代
ネット予約を可能にしていただけるとうれしいです。	女性	40歳代
教室のレベル、目的をもう少しはっきりした上で、それぞれに合った指導をしていただければと思います。	男性	20歳未満
ネット予約できたらありがたいです。	女性	30歳代

■ 3-23.意見·要望

Q21) 最後に、【大田区 平和島公園プール】のご利用に関して、お気づきの点があればご自由にご記入ください。

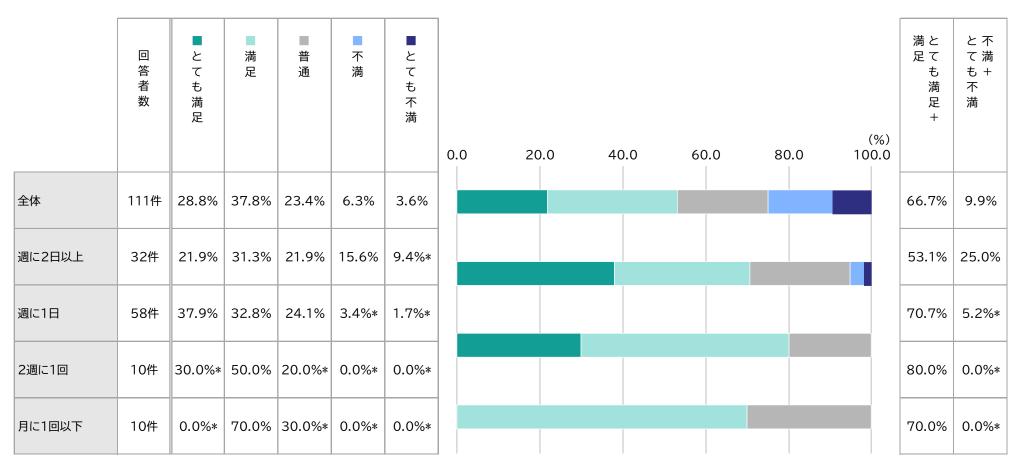
コメント	性別	年齢
更衣室がさむい。	女性	20歳未満
火よう日のプールが16時からは不便すぎる。	女性	60歳代
平日の午前中にリハビリしたい。リズムがあって午後、夜はダメ。プールはケガがなく、いくつになっても利用できるよう平日使える時間を以前に戻してほしい。	女性	70歳以上
完全貸切り時間(日)には、個人が入れないので、2コース位でも開放してくれるとよい。コース数とかで無理なら、仕方ありませんが。	男性	60歳代
時々、スタッフが監視の椅子に座っているのに、他のスタッフ(特に男対女性)が話に夢中になっているときがある。	男性	50歳代
アクアビクス(水曜日)が大変たのしいです。この講習がつづいてほしいです。	女性	60歳代
係の人も親切でちゃんとあいさつもしていただけるのがうれしいです。	女性	40歳代
いつも子どもたちに優しくお声がけしていただきありがとうございます。	女性	40歳代
子を預ける施設があれば、自分も運動できるのになぁと思います。	女性	40歳代
ファミリー更衣室が欲しい。	女性	30歳代
職員の方々が皆親切で、子どもを安心して預けられます。今後ともよろしくお願いします。	男性	20歳未満
幼児のおむつかえる場所があるとありがたい。	女性	40歳代
電話をかけて全くつながらない時が幾度かありました。	女性	20歳未満
男児をつれて女性用の更衣室を利用しています。子供つれ用の更衣室があったら助かります。	女性	40歳代
いつも楽しく通っています。ありがとうございます。	女性	40歳代
スタッフの方々が元気で気持ち良く対応してくださるので今後も長く利用したいと思っています。	女性	40歳代
バスや移動手段がもっと多かったらうれしい。	男性	40歳代
プール教室の前後で30分~1時間自由遊泳出来たらうれしい。少し泳ぎたりない。	女性	50歳代
どの曜日でも、個人利用(2コース位でも可)できるとよい。	男性	60歳代
施設が古いのによく手入れされていて気持ちよく利用できていると思います。	女性	50歳代
外を使う時地面が痛い。夏は熱すぎる。	女性	30歳代
天井が高くてきもちがよい。	女性	30歳代

4 詳細分析

Q5) あなたの【大田区 平和島公園プール】の利用頻度をお答えください。

X

Q10-10)営業時間が適切



(*5s未満) ※「月1回以下」は月に1回、年に数回、はじめての合計値

- ▶ 全体では「とても満足」と「満足」の合計は66.7%で、「とても不満」と「不満」の合計は1割に満たない。
- ▶「週に2日以上」の利用者における「とても満足」と「満足」の合計は53.1%と全体より10ポイント以上低い。
- ▶「週に1日」、「2週に1回」、「月に1回以下」の利用者は「とても満足」と「満足」の合計は7割以上となっている。

Q21)最後に、【大田区 平和島公園プール】のご利用に関して、お気づきの点があればご自由にご記入ください。 ※営業時間に対する意見・要望のみ抜粋

コメント	性別	年齢
午前(平日)利用したいのに、利用日が少なく残念。	女性	40歳代
夏、冬の時、開場時間まで室内に入れない。具合いが悪くなる人たちもある。平 日来ている人たちがほとんど午前中なのに、団体使用等でほとんど入れず。回 数が無くなっている。	男性	70歳以上
ナイタ営業(夏期)を延長し、昼間の営業は中断してもよいのではないか。	男性	50歳代
学校使用なのでしかたがないが、午前に使用できる日(個人で)が少なく残念!	女性	70歳以上
火よう日のプールが16時からは不便すぎる。	女性	60歳代
平日の午前中にリハビリしたい。リズムがあって午後、夜はダメ。プールはケガがなく、いくつになっても利用できるよう平日使える時間を以前に戻してほしい。	女性	70歳以上

5

参考資料(アンケート用紙)

■ 5-1.参考資料(アンケート用紙)

大田区 平和島公園プール 利用者アンケート

今後の施設運営に役立てるためアンケートにご協力ください。アンケートは全部で2ページです。 ご回答はあてはまる選択肢に〇印をつけてください。

■まず始めに、利用者様についてご記入ください。

Q1 あなたの性別をお答えください。(〇印は1つだけ)

1 男性 2 女性 3 その他

Q2 あなたの年代をお答えください。(〇印は1つだけ)

1 20 歳未満 2 20 歳代 3 30 歳代 4 40 歳代 5 50 歳代 6 60 歳代 7 70 歳以上

Q3 あなたのご職業をお答えください。(〇印は1つだけ)

1 学生 2 会社員 3 自営業 4 公務員 5 主婦 6 その他

Q4 【大田区 平和島公園プール】の本日の利用時間帯をお答えください。(〇印は1つだけ)

 1 午前
 2 午後
 3 夜間
 4 全目

Q5 あなたの【大田区 平和島公園プール】の利用頻度をお答えください。(〇印は1つだけ)

1 週に2日以上 2 週に1日 3 2週に1回 4 月に1回

5 年に数回 6 はじめて

Q6 【大田区 平和島公園プール】の本日の利用形態をお答えください。(〇印は1つだけ)

 1 個人利用
 2 サークル活動
 3 自治会町会活動
 4 主催事業参加

 5 仕事上の関係
 6 その他

Q7 本日は、【大田区 平和島公園プール】にどなたと来ましたか。(〇印はいくつでも)

1 ひとりで 2 子どもと 3 子ども以外の家族と 4 友人と 5 その他

Q8 本日は、【大田区 平和島公園プール】にどちらからお越しになりましたか。(〇印は1つだけ)

1 大田区 2 大田区外

Q9 本日は、【大田区 平和島公園プール】をどのような目的で利用しましたか。(〇印はいくつでも)

1 レクリエーション 2 仲間・友人との交流・ふれあい 3 家族との交流・ふれあい 4 健康増進 5 体力向上 6 リハビリテーション 7 肥満解消・ダイエット 8 運動不足解消 9 ストレス解消 10 競技力向上 15 付き添い・見学 16 その他()

■ここからは、【大田区 平和島公園プール】についての印象をお伺いします。

Q $i0\sim$ Qi3 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。(〇印はそれぞれ1つずつ)

Q10 【大田区 平和島公園プール】の「職員・施設・設備全般」についてはいかがでしたか。

質問事項	利用者満足度				
1) 職員・スタッフの対応はいかがですか	とても満足	満足	普通	不潤	とても不満
2) 施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
3) 施設は清潔に保たれていますか	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
4) 備品や設備は利用しやすいですか	とても演足	満足	普通	不濟	とても不満
5) 事故防止など安全管理の状況はいかがですか	とても演足	満足	普通	不満	とても不満
6) 来所目的は十分に達成されましたか	とても演足	満足	普通	不満	とても不満
7) 快適に利用できる →	とても満足	満足	普通	不満	とても不満

8) 館内表示・サイン・看板がわかりやすい	·>	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
9) 施設の場所が行きやすい	\rightarrow	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
10) 営業時間が適切	\rightarrow	とても満足	消足	普通	不満	とても不満
11)小さな子どもを連れていても利用しやすい	\rightarrow	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
12) 高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	>	とても消足	満足	普通	不満	とても不満

Q11 【大田区 平和島公園プール】の「設備・備品の手入れの状況」についてはいかがでしたか。

質問事項		利用者満足度				
a) 設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	→	とても満足	満足	普通	不満	とても不満

Q12 【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。

質	問事項		利用者満足度				
a)	職員の人数や配置が適切	→	とても満足	満足	普通	不満	とても不満

Q13 【大田区 平和島公園プール】の「プール・スタジオ教室」についてお伺いします。 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。(〇印はそれぞれ1つずつ)

質問事項		利用者満足度				
a) 教室の利用料金は適切	\rightarrow	とでも満足	尚足	普通	不満	とても不満
b) 教室の内容に満足している	\rightarrow	とても満足	満足	普通	不満	とても不満

Q14 【大田区 平和島公園プール】の「プール・スタジオ教室」について、他に習いたい教室がございましたら、 ご自由にご記入ください。

Q15 【大田区 平和島公園プール】の「販売商品」についてお伺いします。以下の中からあてはまるものを お答えください。(〇印は1つだけ)

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

Q16 【大田区 平和島公園プール】で販売してほしい商品がございましたら、ご自由にご記入ください。

1利用したい 2 どちらかといえば利用したい 3 どちらともいえない 4 どちらかといえば利用しない 5利用しない

 Q19 【大田区 平和島公園プール】のサービスについて全般的な満足度はどのくらいですか。(O印は1つだけ)

 1 満足
 2 やや満足
 3 やや不満
 4 不満

Q20 あなたは【大田区 平和島公園プール】を総合的に見て友人や知人にお薦めする可能性はありますか。 「薦める可能性が非常に高い=10点」「薦める可能性がまったくない=0点」としたときの、 10点満点の点数でお答えください。(点数に1つだけ〇印をつけてください)

0点 1点 2点 3点 4点 5点 6点 7点 8点 9点 10点

Q21 最後に、【大田区 平和島公園プール】のご利用に関して、お気づきの点があればご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。今後とも、大田区平和島公園プール をよろしくお願いいたします。