

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



2020年2月19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

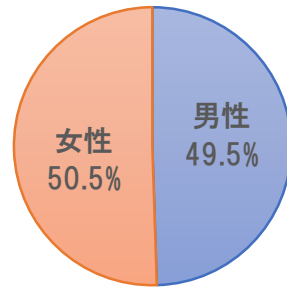
1. 調査概要

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 : 100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12月9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。
 - 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。

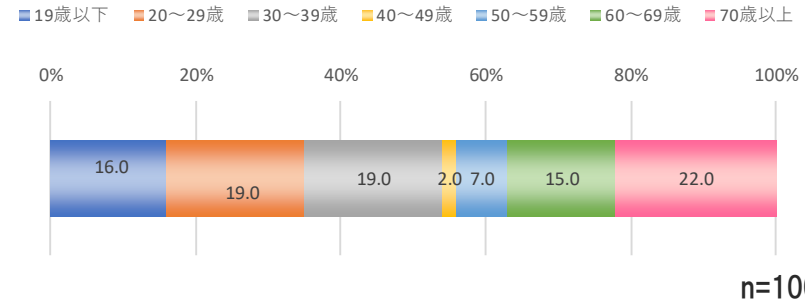
1-2. 回答者属性

性別



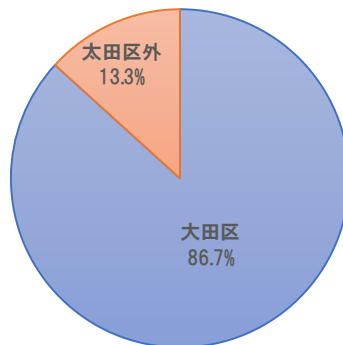
全体	男性	女性
99	49	50
100.0	49.5	50.5

年齢



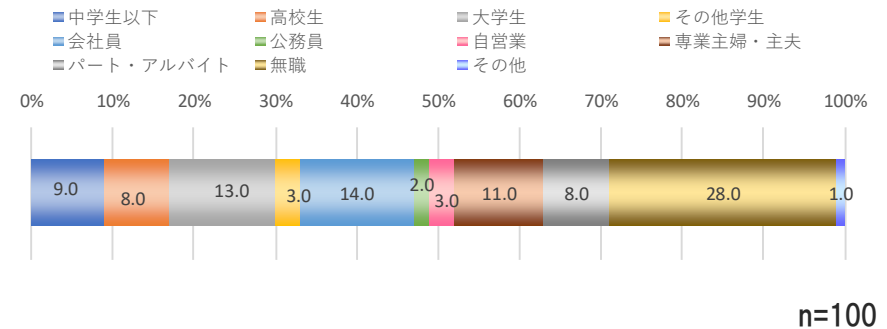
全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
100	16	19	19	2	7	15	22
100.0	16.0	19.0	19.0	2.0	7.0	15.0	22.0

居住地



全体	大田区	太田区外
98	85	13
100.0	86.7	13.3

職業



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
100	9	8	13	3	14	2	3	11	8	28	1
100.0	9.0	8.0	13.0	3.0	14.0	2.0	3.0	11.0	8.0	28.0	1.0

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94.0%で、高い満足度を示している。前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が3.5ポイント、加重平均は0.04それぞれ上昇しているが大きな変化はみられない。(P8)
- ◆年代別では、『20代以下』が82.9%で他の年代と比べてやや低くなっている。(P26)

◇年代による利用目的に差がある

- ◆年代別では、『20代以下』の「仲間・友人との交流・ふれあい」(28.6%)、『30～50代』の「肥満解消・ダイエット」(39.3%)、『60代以下』の「健康増進」(47.2%)がそれぞれ最も高くなっている。(P14)

◇設備面では、快適性・安全性の満足度が高い

- ◆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『安全管理が行き届いている』と『営業時間が適切』は9割を超えて高い満足度を示している。(P16)

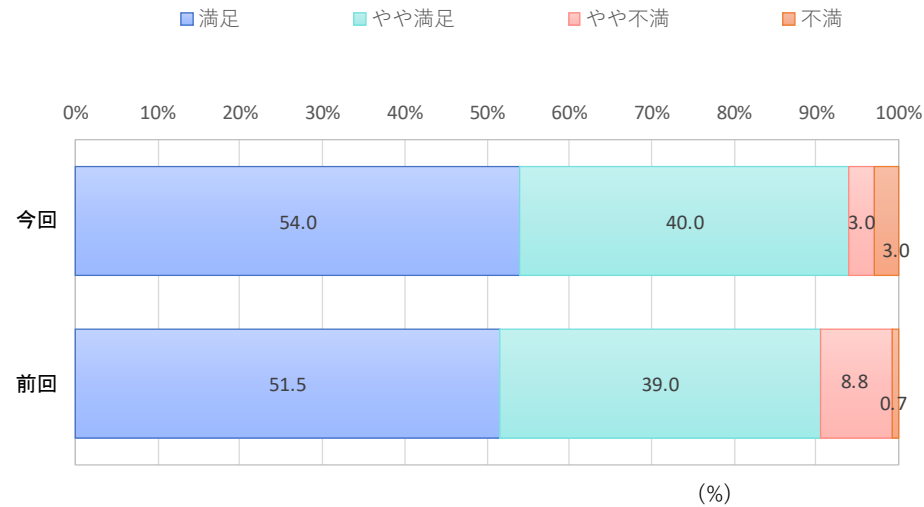
◇館内サイン、設備・備品の充実・メンテナンスは評価が改善、細かな点には課題あり

- ◆前回調査で不満が高くなっていた『館内表示・サイン・看板がわかりやすい』『設備や備品が充実している』『設備・備品の手入れ・修理が行き届いている』についてみると、今回調査で改善されている。特に『設備や備品が充実している』と『設備・備品の手入れ・修理が行き届いている』では、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計は、15.7ポイント、11.2ポイントそれぞれ大きく上昇している。(P30)
- ◆ただし、意見・要望では【ロッカーのにおい】に関する不満などがみられ、細かな点に課題がみられる。(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	100	54.0	40.0	3.0	3.0	94.0	3.45
	前回	136	51.5	39.0	8.8	0.7	90.5	3.41

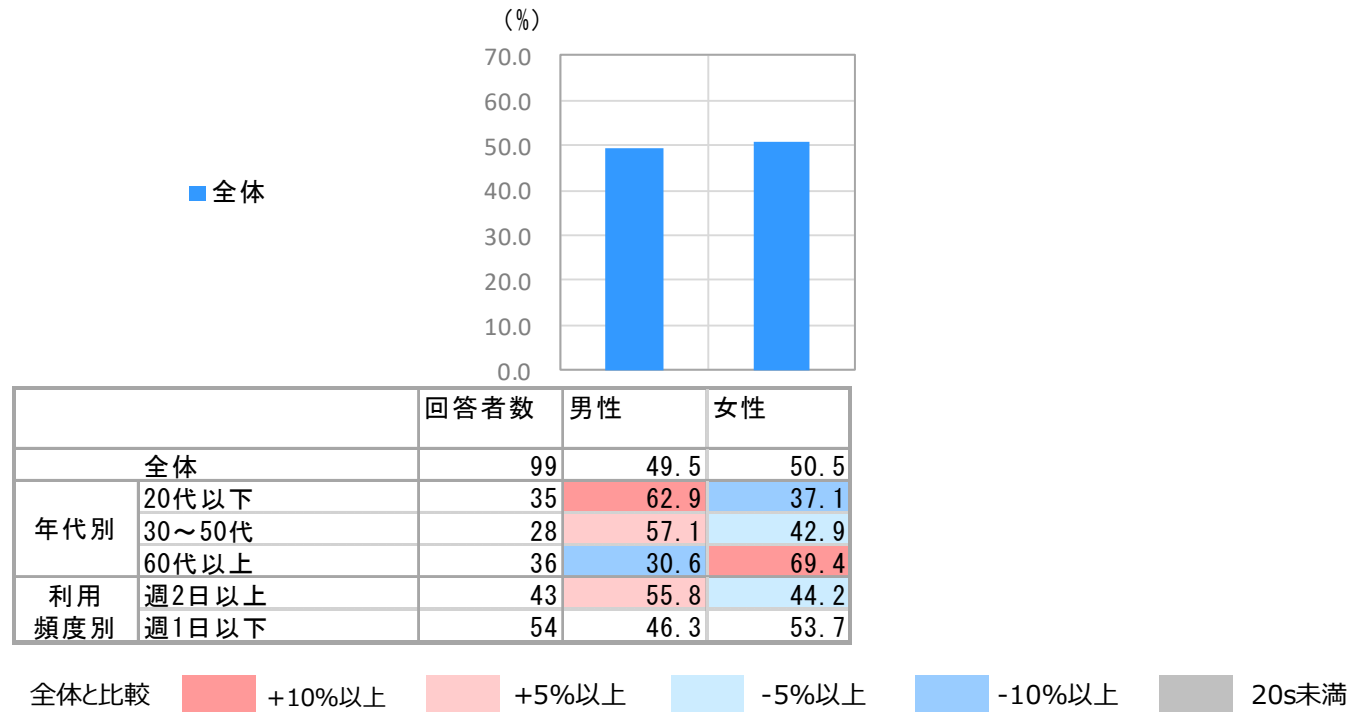
※TOP2BOX : 「満足」と「やや満足」の比率の合計(%)

※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94.0%で、高い満足度を示している。
- ◆ 前回調査と比較すると、「満足」「やや満足」の比率が3.5ポイント、加重平均は0.04それぞれ上昇しているが大きな変化はみられない。

3-2. 性別

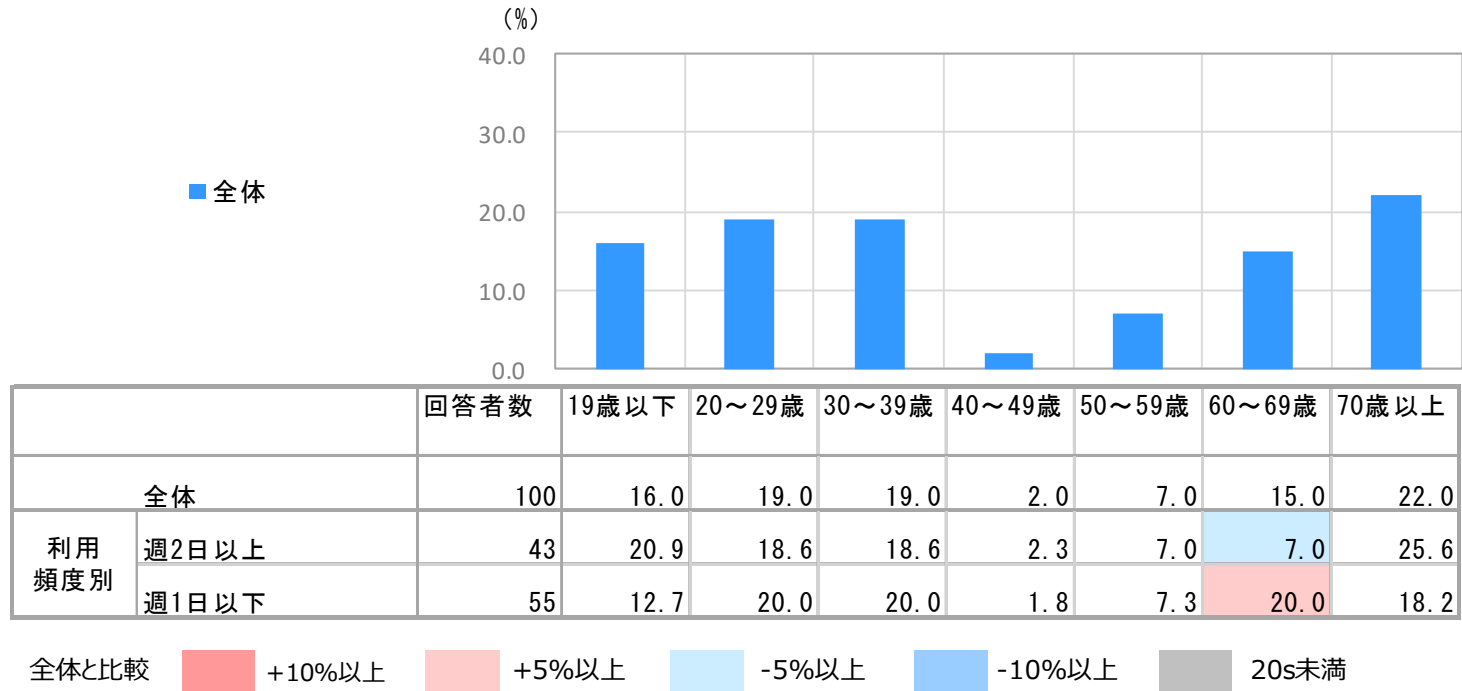
Q1 あなたの性別をお答えください。



- ◆ 全体では、男女の比率はほぼ同率となっている。
- ◆ 年代別では、男女比は、『20代以下』と『30～50代』は約6：2だが、『60代以上』は、約3：7と「女性」が高くなっている。

3-3. 年齢

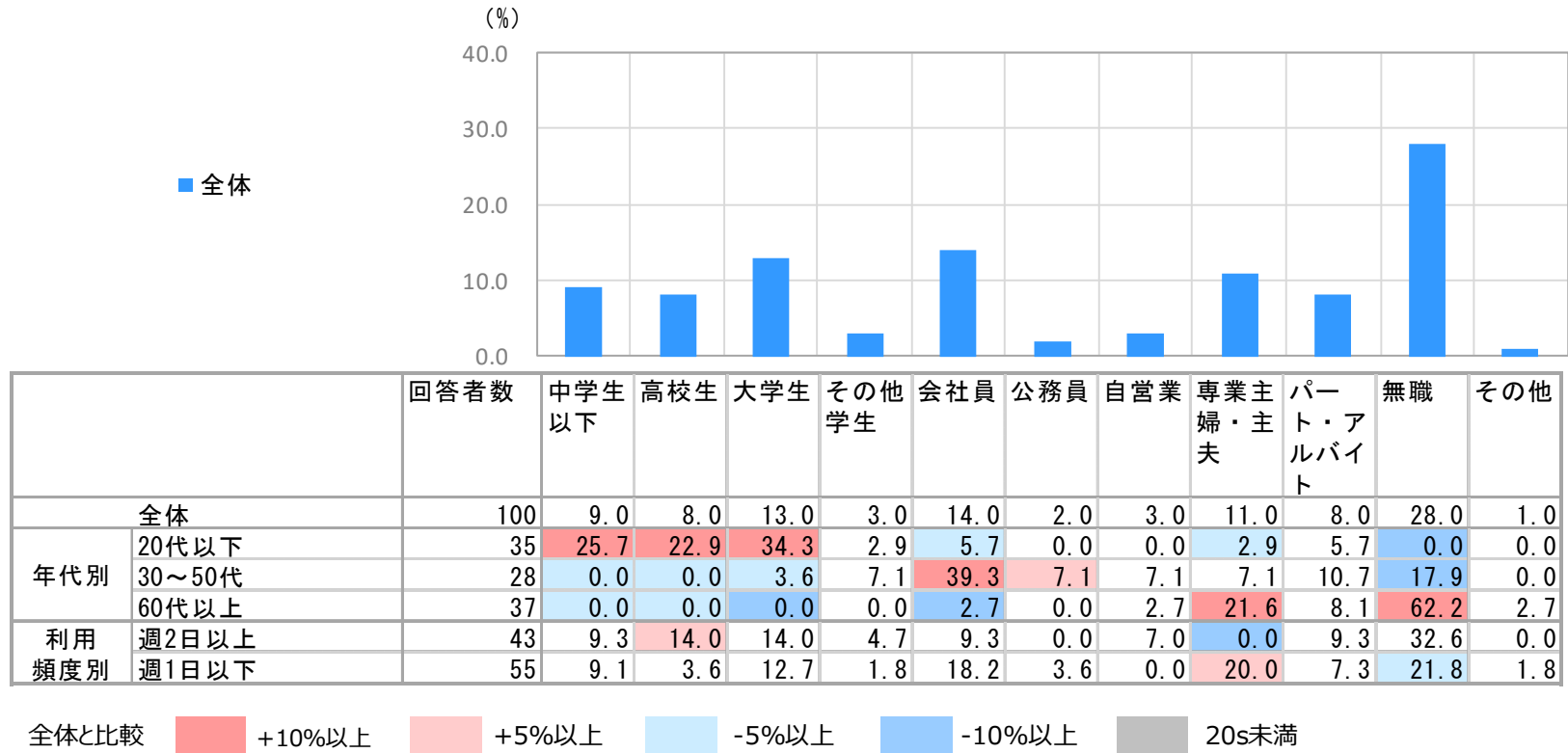
Q2 あなたの年齢をお答えください。



◆ 全体では、「70歳以上」が22.0%と最も高くなっているが、40・50代を除いた年代は約2割みられる。

3-4. 職業

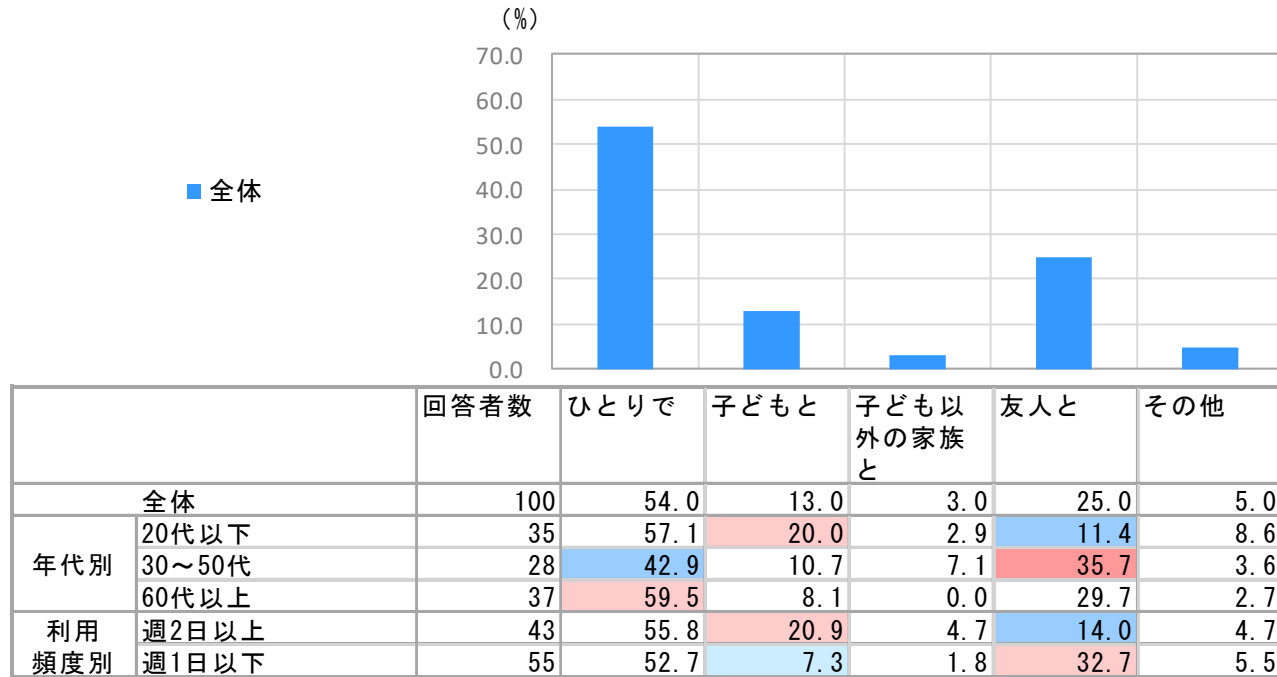
Q3 あなたのご職業をお答えください。



◆ 全体では、「無職」が28.0%と最も高く、次いで「会社員」が14.0%、「大学生」が13.0%、「専業主婦・主夫」が11.0%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。

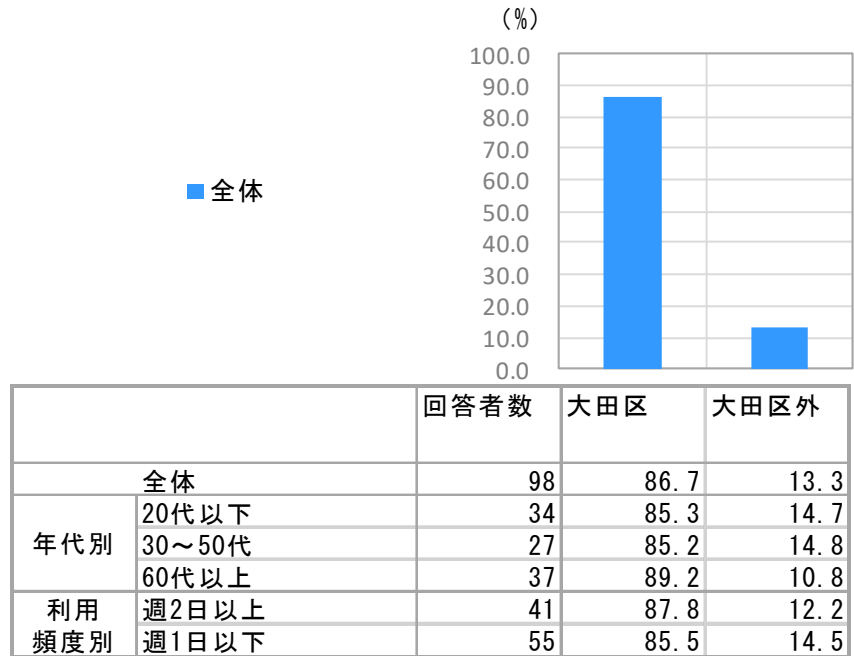


全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「ひとりで」が54.0%で最も高く、半数以上を占めている。
- ◆ 年代別では、『30代～50代』の「友人と」が35.7%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。

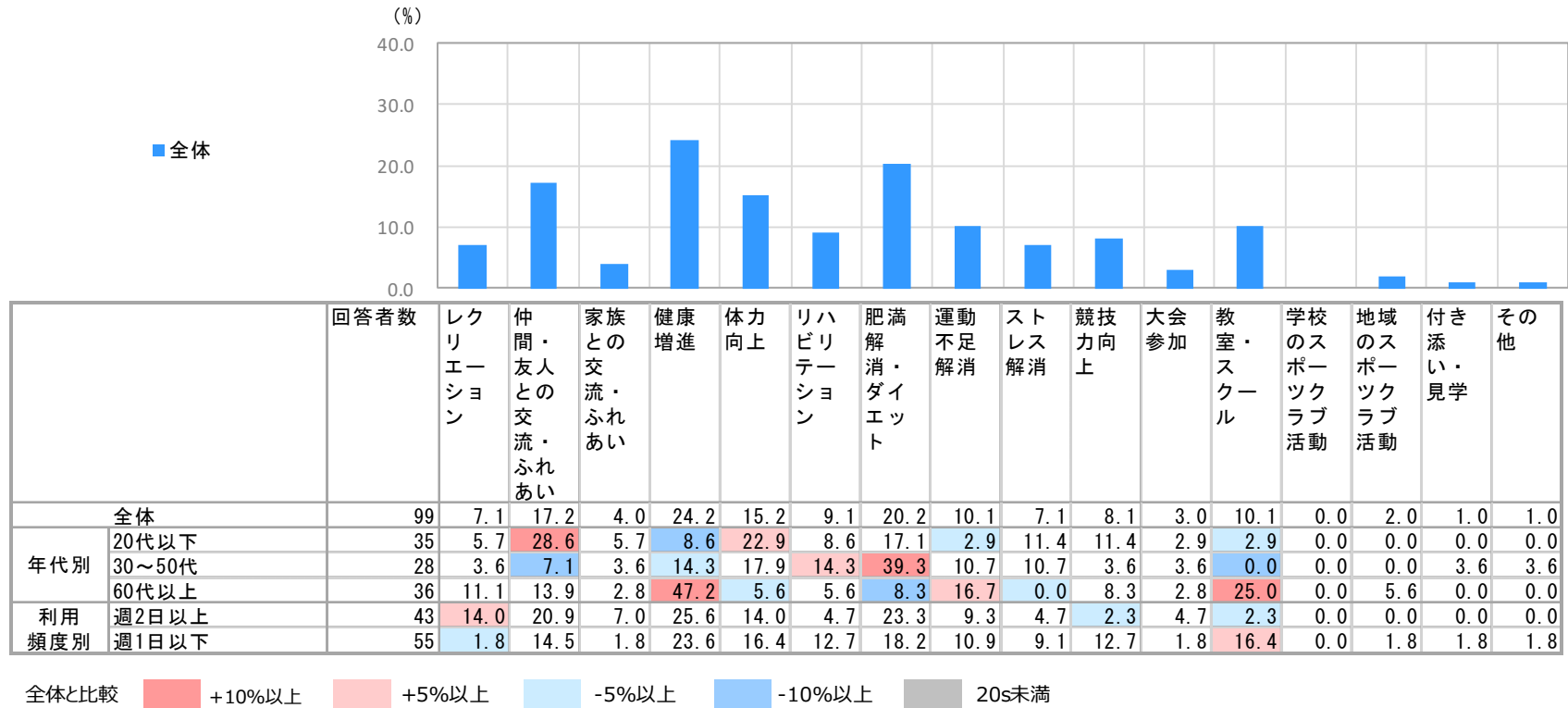


全体と比較 ■ +10%以上 ■ +5%以上 ■ -5%以上 ■ -10%以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「大田区」が86.7%で最も高く、全体の8割半ばを占めている。

3-7. 利用目的

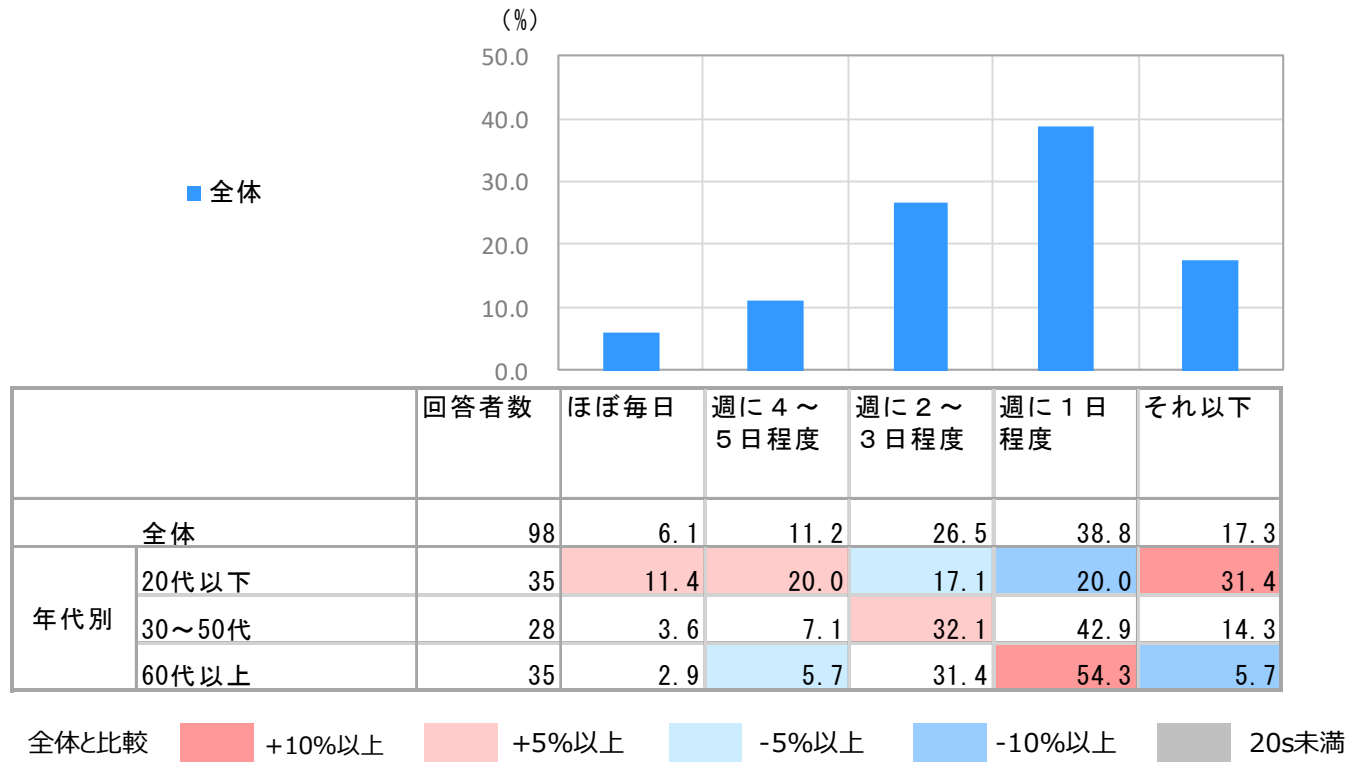
Q6 本日は、こちらの施設をどのような目的で利用しましたか。



- ◆ 全体では、「健康増進」が24.2%で最も高く、次いで「肥満解消・ダイエット」が20.2%、「仲間・友人との交流・ふれあい」が17.2%、「体力向上」が15.2%で続いている。
- ◆ 年代別では、『20代以下』の「仲間・友人との交流・ふれあい」(28.6%)、『30～50代』の「肥満解消・ダイエット」(39.3%)、『60代以下』の「健康増進」(47.2%)がそれぞれ最も高くなっている。

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。

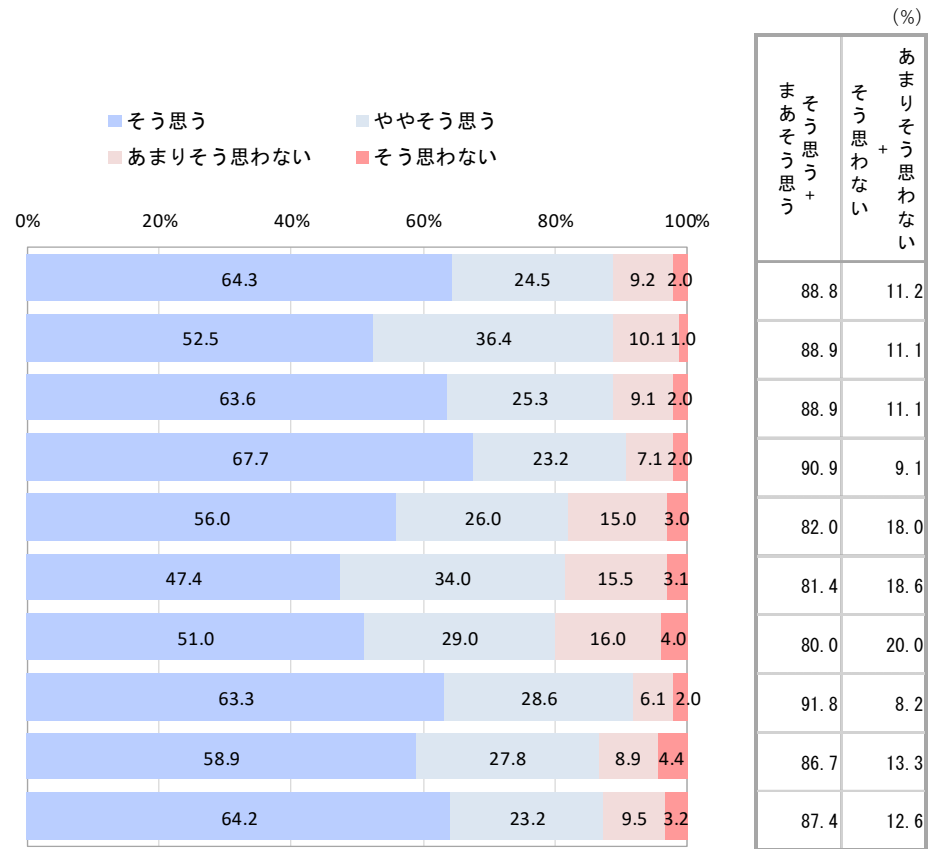


- ◆ 全体では、「週に1日程度」が38.8%と最も高くなっている。
- ◆ 年代別では、『60代以上』は「週に1日程度」が54.3%と他の年代と比べて高くなっている。

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。

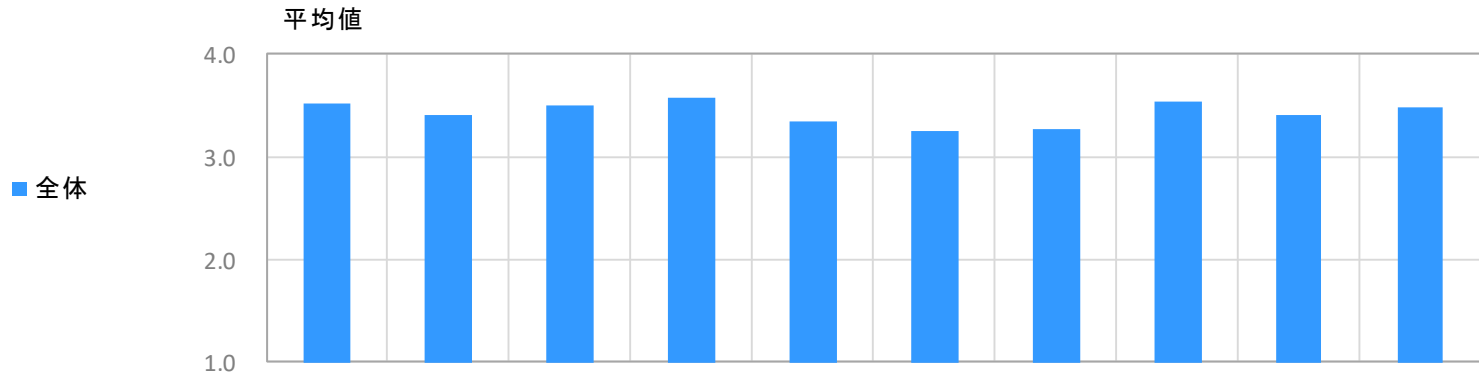
	回答者数	そう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
快適に利用できる	98	64.3	24.5	9.2	2.0
外観に不快感はない	99	52.5	36.4	10.1	1.0
施設は混雑しすぎていない	99	63.6	25.3	9.1	2.0
安全管理が行き届いている	99	67.7	23.2	7.1	2.0
館内表示・サイン・看板がわかりやすい	100	56.0	26.0	15.0	3.0
設備や備品が充実している	97	47.4	34.0	15.5	3.1
施設の利用が行きやすい	100	51.0	29.0	16.0	4.0
営業時間が適切	98	63.3	28.6	6.1	2.0
小さな子どもを連れていても利用しやすい	90	58.9	27.8	8.9	4.4
高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい	95	64.2	23.2	9.5	3.2



- ◆ 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『安全管理が行き届いている』と『営業時間が適切』は9割を超えて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、『館内表示・サイン・看板がわかりやすい』『設備や備品が充実している』『施設の利用が行きやすい』の3項目で約2割みられ、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。



	快適に利用できる	外観に不快感はない	施設は混雑しすぎしていない	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	設備や備品が充実している	施設が場所が行きやすい	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も利用しやすい	
全体	3.51	3.40	3.51	3.57	3.35	3.26	3.27	3.53	3.41	3.48	
年代別	20代以下	3.40	3.46	3.40	3.66	3.40	3.21	3.11	3.59	3.42	3.52
	30～50代	3.68	3.54	3.71	3.61	3.50	3.29	3.64	3.43	3.54	3.61
	60代以上	3.49	3.25	3.44	3.44	3.19	3.28	3.14	3.56	3.29	3.35
利用頻度別	週2日以上	3.56	3.56	3.58	3.67	3.28	3.41	3.23	3.67	3.48	3.58
	週1日以下	3.49	3.31	3.46	3.52	3.42	3.15	3.31	3.45	3.38	3.44

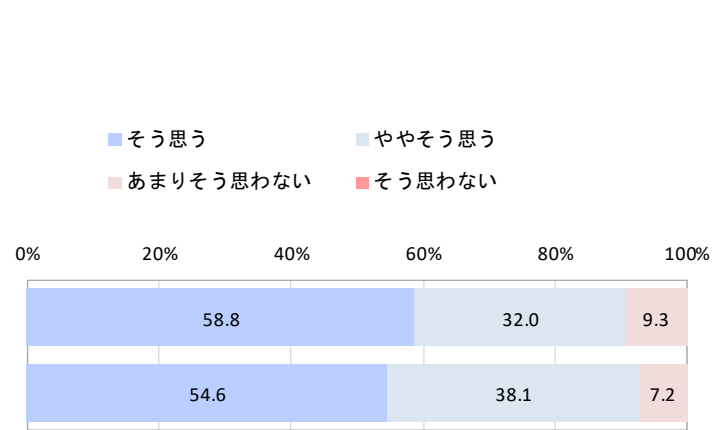
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

- ◆ 全体では、「安全管理が行き届いている」が最も満足度が高く、3.57となっている。
- ◆ 年代別では、『20代以下』『60代以上』の「施設が場所が行きやすい」が『30～50代』と比べて低くなっている。

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。

	回答者数	そう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
清掃・整理整頓が行き届いている	97	58.8	32.0	9.3	0.0
設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	97	54.6	38.1	7.2	0.0

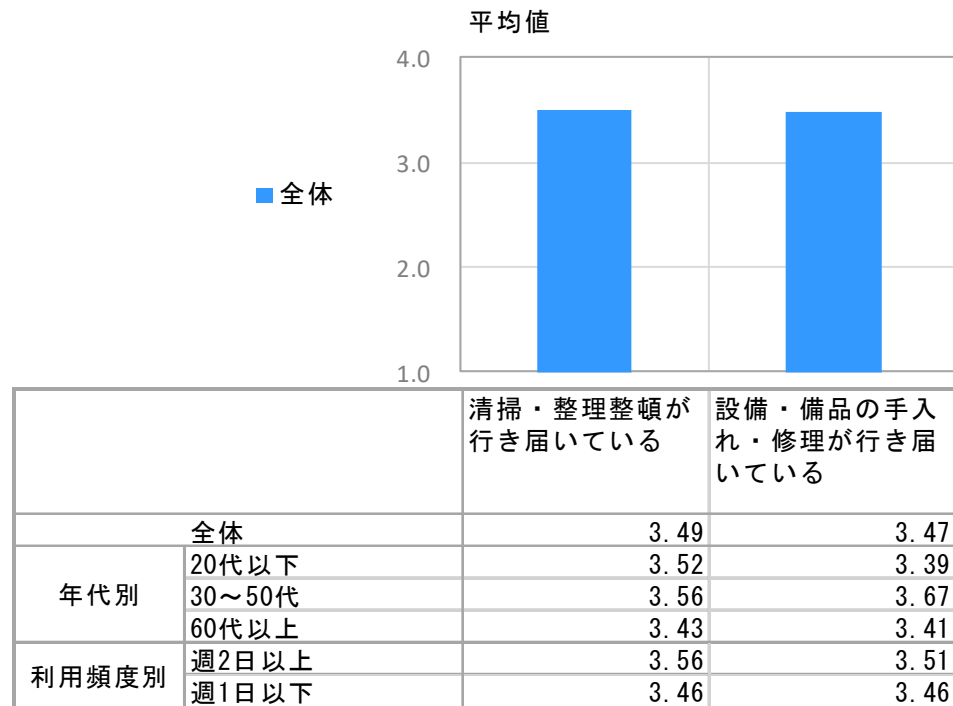


	まあそう思う + そう思う (%)	あまりそう思わない + そう思わない (%)
清掃・整理整頓が行き届いている	90.7	9.3
設備・備品の手入れ・修理が行き届いている	92.8	7.2

◆ 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。



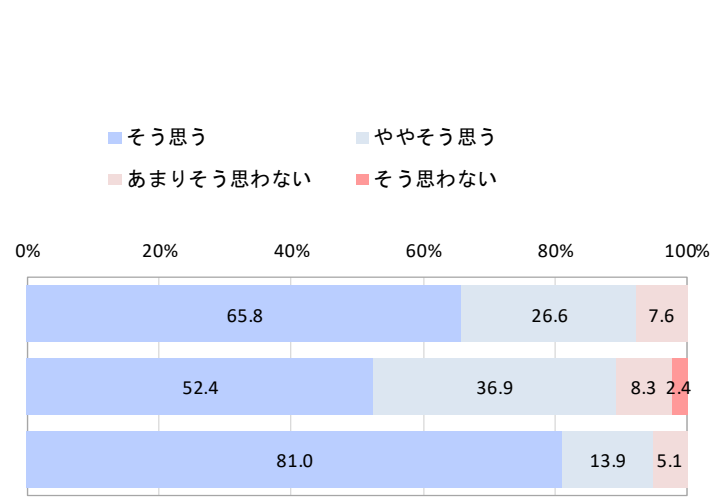
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体、年代別、利用頻度別による大きな差はみられない。

3-13. 「スクール・教室」の評価(単純集計)

Q10【大田区 平和島公園プール】の「スクール・教室」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。

	回答者数	そう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
スクール・教室の内容が充実している	79	65.8	26.6	7.6	0.0
スクール・教室の告知が適切	84	52.4	36.9	8.3	2.4
インストラクターや指導員が充実している	79	81.0	13.9	5.1	0.0

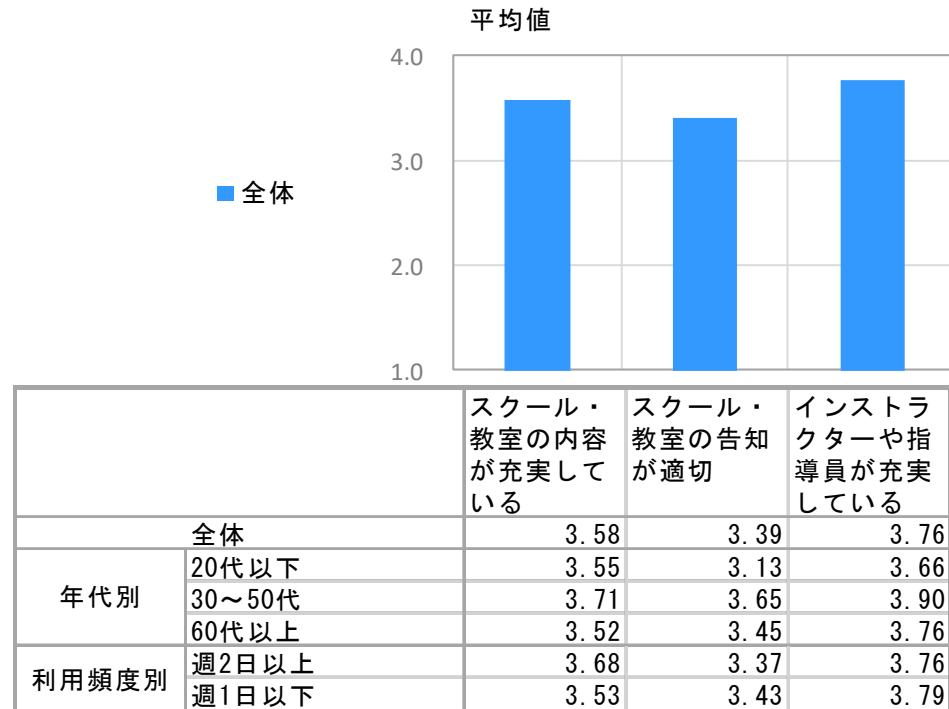


	まあそう思う + そう思う (%)	あまりそう思わない + そう思わない (%)
スクール・教室の内容が充実している	92.4	7.6
スクール・教室の告知が適切	89.3	10.7
インストラクターや指導員が充実している	94.9	5.1

◆ すべての項目で「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、『スクール・教室の内容が充実している』と『インストラクターや指導員が充実している』では、9割を超えて高い満足度を示している。

3-14. 「スクール・教室」の評価(クロス集計)

Q10【大田区 平和島公園プール】の「スクール・教室」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。

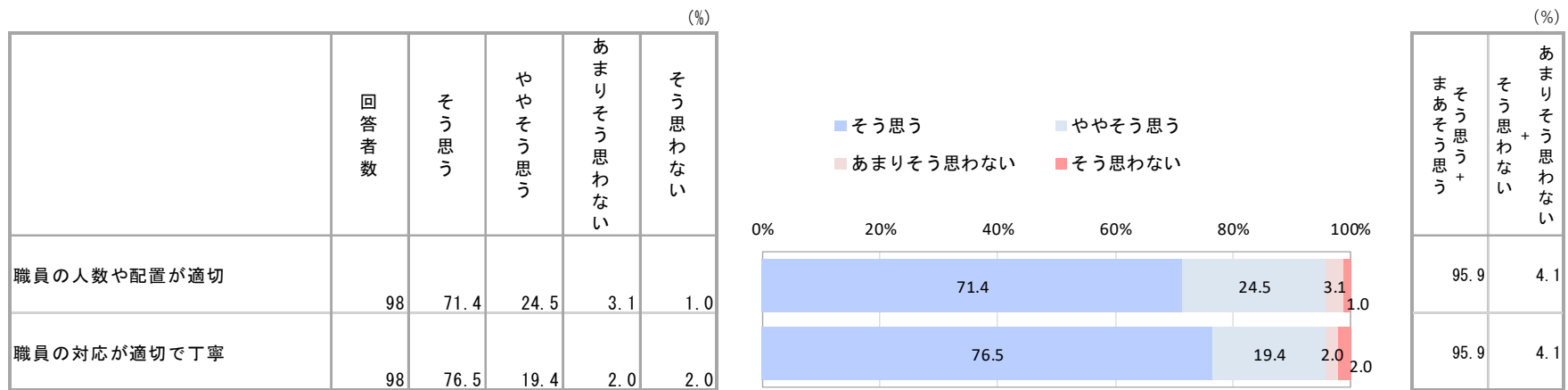


※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 年代別では、『20代以下』の満足度は、3項目とも他の年代と比べて低くなっている。

3-15. 「職員」の評価(単純集計)

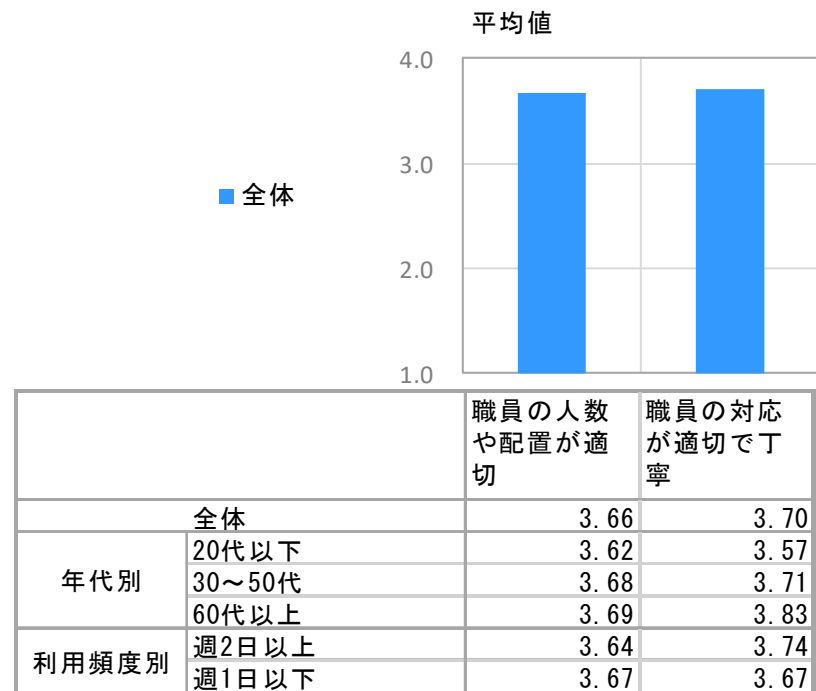
Q11【大田区 平和島公園プール】の「職員」についてはいかがでしたか。
以下のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつお答えください。



◆ 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。

3-16. 「職員」の評価(クロス集計)

Q11【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。



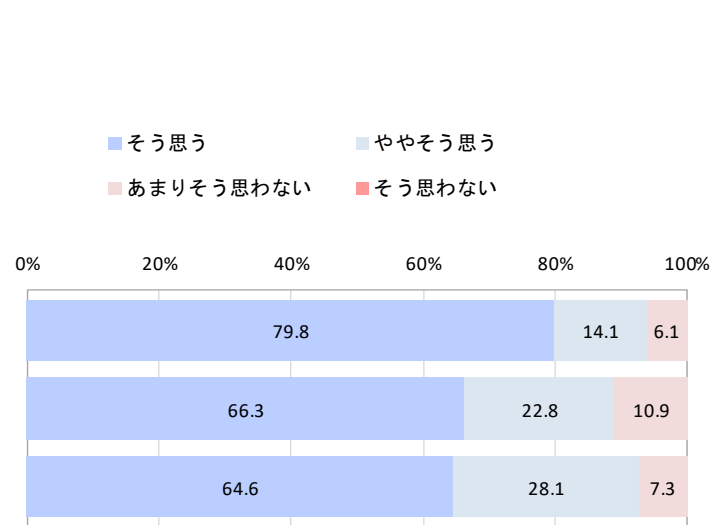
※加重平均: 「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体、年代別、利用頻度別による大きな差はみられない。

3-17. 「利用料金」の評価(単純集計)

Q12【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。

	回答者数	そう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	そう思わない
施設の利用料が適切	99	79.8	14.1	6.1	0.0
施設主催のスクール・教室の参加費が適切	92	66.3	22.8	10.9	0.0
販売商品価格が適切（水着・ゴーグル・キャップ・くもり止め等）	96	64.6	28.1	7.3	0.0

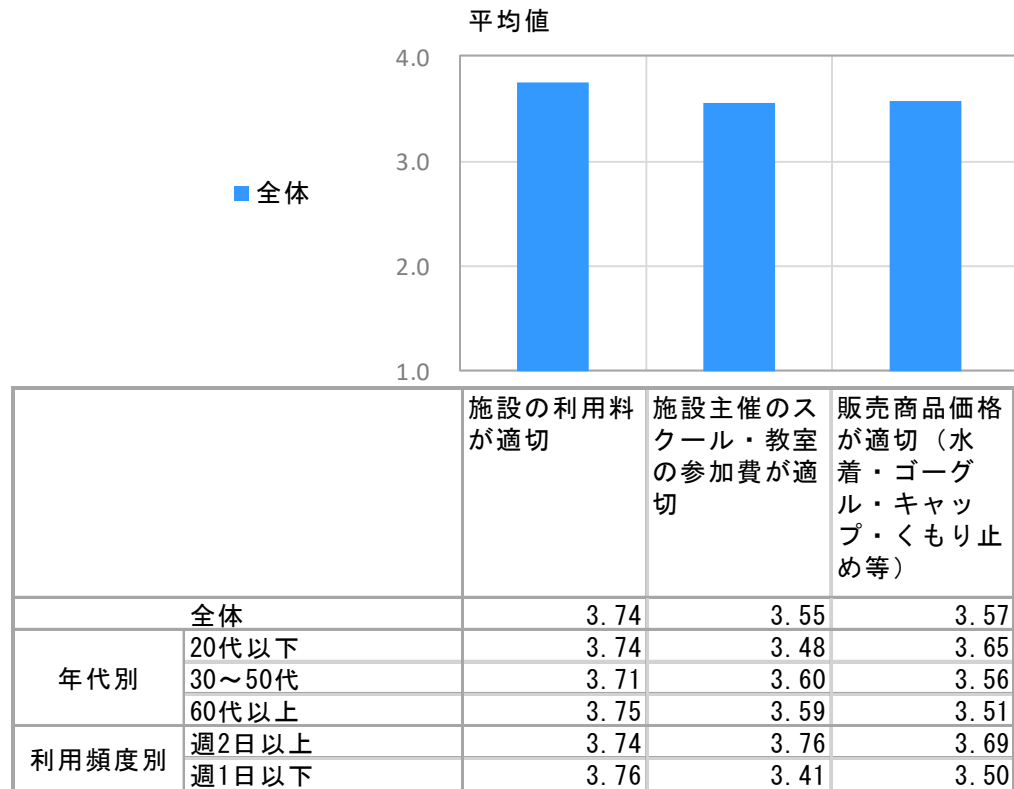


ま あ そ う 思 う +	あ ま り そ う 思 わ な い +
93.9	6.1
89.1	10.9
92.7	7.3

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

3-18. 「利用料金」の評価(クロス集計)

Q12【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。

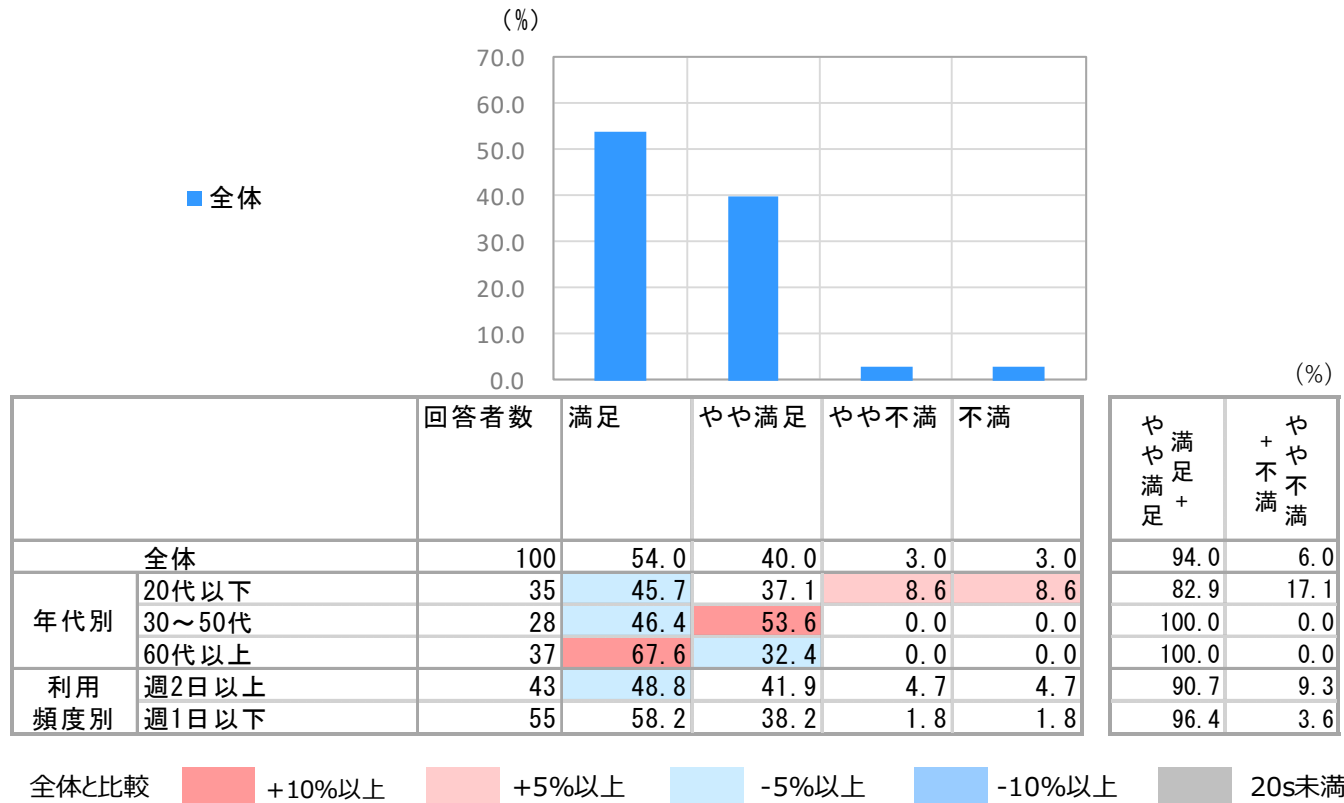


※加重平均：「そう思う」=4、「まあそう思う」=3、「あまりそう思わない」=2、「そう思わない」=1としたときの平均点

◆ 全体では、「施設の利用料が適切」が3.74と最も満足度が高くなっている。

3-19. 総合満足度

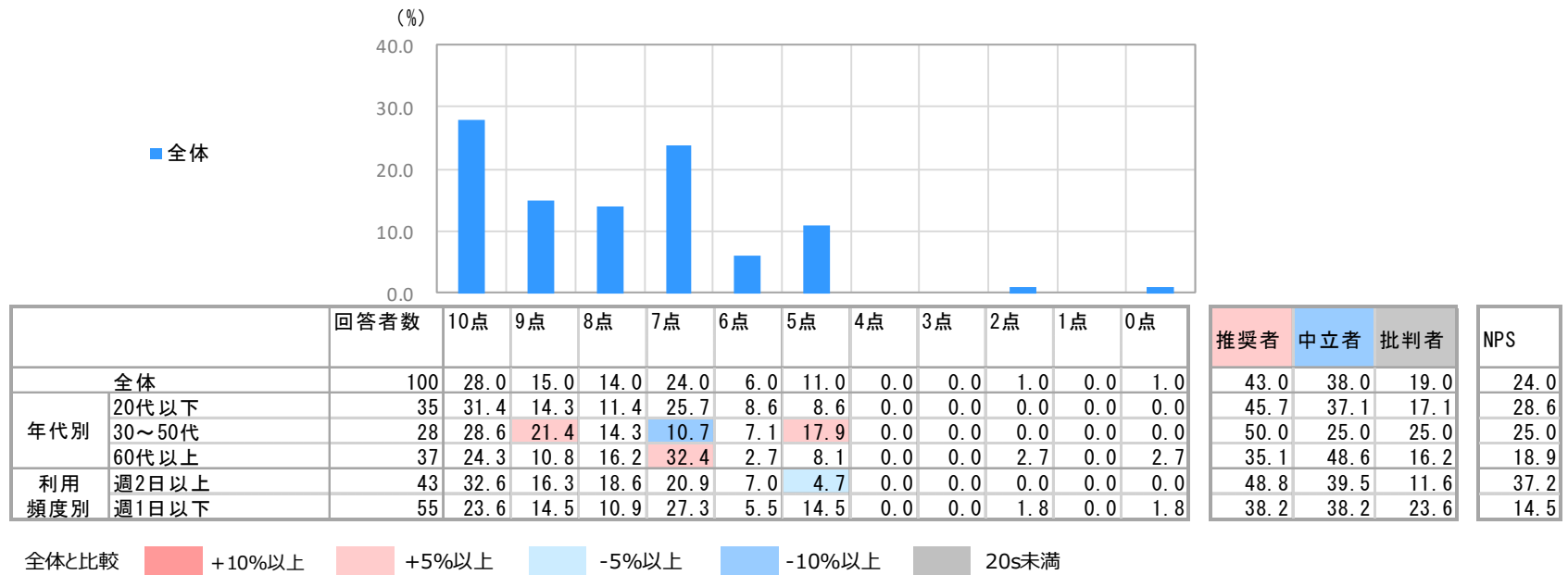
Q13 あなたは、【大田区 平和島公園プール】を総合的にどのように感じましたか。



- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計が94.0%と高い満足度を示している。
- ◆ 年代別では、『20代以下』が82.9%で他の年代と比べてやや低くなっている。

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みると、最も高いのは「10点」の28.0%。「0点」は1.0%であった。
- ◆ ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点)43.0% - 批判者(6~0点)19.0% = NPS 24.0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
ジュースを増やしてほしい	男性	19歳以下
ロッカーがトイレの臭いする	男性	20～29歳
ロッカーが臭い	男性	70歳以上
お菓子が少ない	女性	19歳以下

4. 質問間クロス集計

4-1. 実施年度 × 館内表示/設備・備品/手入れ・修理

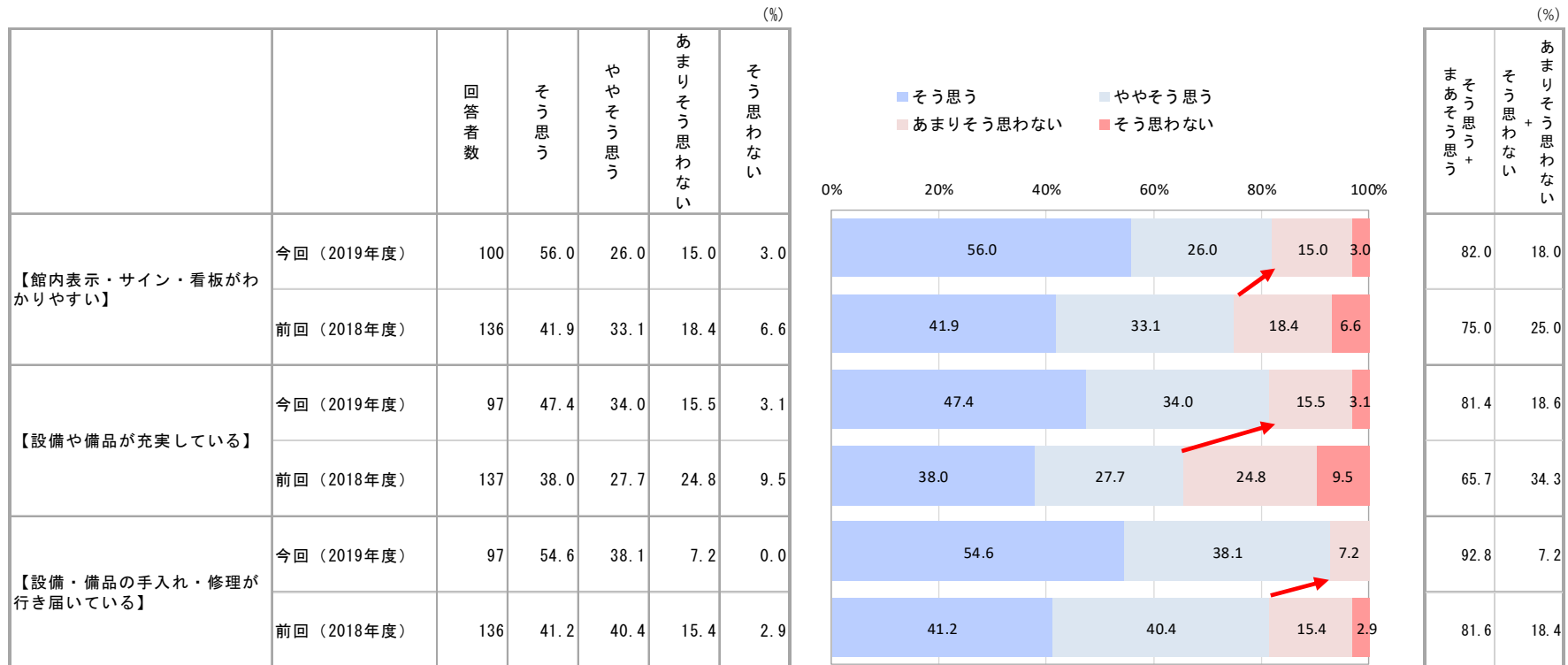
今回調査【2019年度】／ 前回調査【2018年度】

×

Q8-5 館内表示・サイン・看板がわかりやすい

Q8-6 設備や備品が充実している

Q9-2 設備・備品の手入れ・修理が行き届いている



◆ 前回調査で不満が高くなっていた『館内表示・サイン・看板がわかりやすい』『設備や備品が充実している』『設備・備品の手入れ・修理が行き届いている』についてみると、今回調査で改善されている。特に『設備や備品が充実している』と『設備・備品の手入れ・修理が行き届いている』では、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計は、15.7ポイント、11.2ポイントそれぞれ大きく上昇している。

◆ ただし、意見・要望では【ロッカーのにおい】に関する不満などがみられ、細かな点に課題がみられる。