

施設名:環境の杜ふれあい

利用者満足度調査報告書

調査実施期間:平成30年1月15日～2月15日

調査分析:株式会社フォスタ CS委員会

目次

I. 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の方法	1
3. 調査項目	1
II. 質問項目と単純集計結果	2～5
III. 調査結果の分析	6～9
2. 管理運営の満足度	10

1. 調査の目的

環境の杜ふれあいの施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度を利用者の視点から測定することにより、利用者本位に基づく更なる管理運営の最適化追求することを目的とする。

2. 調査の方法

- (1) 調査場所: 環境の杜ふれあい
- (2) 調査対象: 調査期間に来場した利用者に対して無作為に配布
- (3) サンプル数: 調査期間内(30日間)に配布したアンケートへの回答者数。
回答数・・・186人
- (4) 調査方法: 施設ロビーに設置、フロントにて回収
- (5) 調査期間: 平成30年1月15日～2月15日
- (6) 調査分析機関: 株式会社フォスタ CS委員会

3. 調査項目

- (1) 来館されたきっかけ
- (2) 施設に来場された目的
- (3) 利用頻度
- (4) 利用曜日
- (5) 職員の接客対応
- (6) 職員の安全意識
- (7) 施設設備の安全性
- (8) 各施設の清潔度
- (9) 施設への要望
- (10) 自由回答

質問項目と単純集計結果

アンケート調査ご協力のおかげ

いつも当施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、当施設ご利用のお客様の声を聞かせていただきたくアンケート調査を実施することになりました。アンケートの結果はお客様に公開するとともに、より良い施設となるように真摯に検討させていただきます。ご協力宜しくお願い致します。

【問1】 来館されたきっかけを選んでください。

有意回答数 186

<input type="checkbox"/> チラシを見て	18	9.7%	<input type="checkbox"/> 友人紹介	85	45.7%
<input type="checkbox"/> ホームページを見て	11	5.9%	<input type="checkbox"/> 近所だから	52	28.0%
<input type="checkbox"/> その他	18	9.7%			

【問2】 施設に来場された目的は何ですか？

有意回答数(複数回答可) 246

<input type="checkbox"/> 健康増進	115	46.7%	<input type="checkbox"/> 仲間との交流の場	27	11.0%
<input type="checkbox"/> リラクゼーション	31	12.6%	<input type="checkbox"/> 趣味(サークルなど)	37	15.0%
<input type="checkbox"/> 美容・ダイエット	26	10.6%	<input type="checkbox"/> その他	10	4.1%

【問3】 現在どのくらいの頻度で利用していますか

有意回答数(1つ回答) 186

<input type="checkbox"/> ほぼ毎日	7	3.8%	<input type="checkbox"/> 週4～5日	17	9.1%
<input type="checkbox"/> 週2～3日	61	32.8%	<input type="checkbox"/> 週1日	37	19.9%
<input type="checkbox"/> 2週間に1日	28	15.1%	<input type="checkbox"/> 月に1日	22	11.8%
<input type="checkbox"/> 始めて	14	7.5%			

施設を利用されてどのくらい満足されましたか。5段階であてはまる数字に○を付けて下さい。

【問4】 職員の接客対応の良さ

有意回答数 186

	1	2	3	4	5
不満足 ←					
	0	2	36	55	93
	0.0%	1.1%	19.4%	29.6%	50.0%
→ 満足					

【問5】 職員はお客様の安全管理を意識した行動をしていると思いますか？

(例:お客様への声かけ、応急処置など)

有意回答数

186

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	1	3	45	55	82	
	0.5%	1.6%	24.2%	29.6%	44.1%	

【問6】 施設設備の安全性を感じられますか？

有意回答数

182

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	0	1	30	60	91	
	0.0%	0.5%	16.5%	33.0%	50.0%	

・不便、不自由、危険と感じる箇所がありましたらお書き下さい。

トレーニング室が狭い、もっと広くしてほしい。

駐車場が狭い、少ない。

ロビーのテレビの位置が高すぎると思う。

【問7】 施設の清潔度

有意回答数

149

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	0	2	20	48	79	
	0.0%	1.3%	13.4%	32.2%	53.0%	

【問8】更衣室の清潔度

有意回答数

123

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	0	0	29	37	57	
	0.0%	0.0%	23.6%	30.1%	46.3%	

【問9】浴室サウナの清潔度

有意回答数

108

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	1	2	33	28	44	
	0.9%	1.9%	30.6%	25.9%	40.7%	

【問10】岩盤浴の清潔度

有意回答数

84

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	0	2	21	25	36	
	0.0%	2.4%	25.0%	29.8%	42.9%	

【問11】トレーニング室

有意回答数

123

	1	2	3	4	5	
不満足	←			→	満足
	0	0	21	37	65	
	0.0%	0.0%	17.1%	30.1%	52.8%	

【問12】貸し部屋施設

有意回答数

94

	1	2	3	4	5	
不満足 ←					→ 満足
	0	0	13	32	49	
	0.0%	0.0%	13.8%	34.0%	52.1%	

【問13】施設全体

有意回答数

154

	1	2	3	4	5	
不満足 ←					→ 満足
	0	0	25	36	93	
	0.0%	0.0%	16.2%	23.4%	60.4%	

【問14】施設の設備・安全面・雰囲気について、気になる箇所や

その他ご意見、ご要望をお聞かせ下さい。(多数意見抜粋)

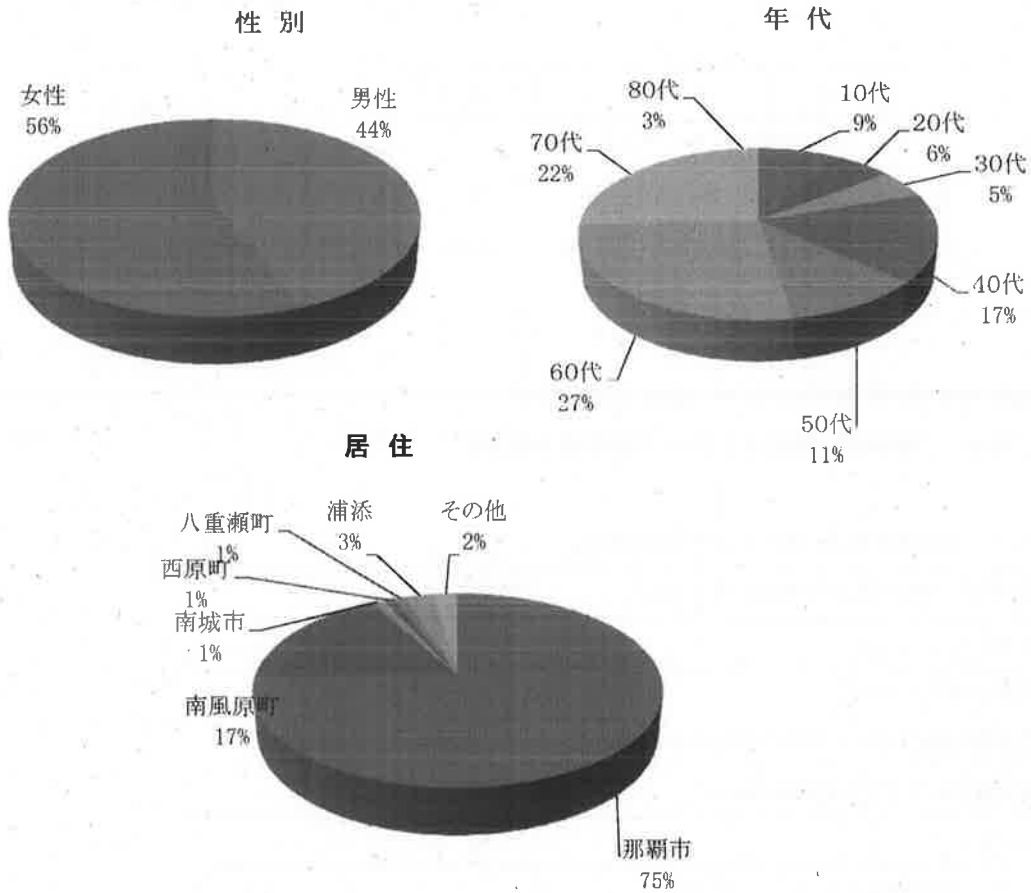
- ・ 浴室のタイルで汚れている箇所がある、滑りそうな場所がある。
- ・ ルールを無視する利用者への注意が行き届いていない。
- ・ 新聞各紙を常設してほしい。
- ・ 明るくいつも綺麗で使いやすいです。
- ・ トイレのスリッパをはき替えないでシューズのまま入る人がいる。
- ・ 浴室中庭に植栽が設置されてとても気持ち良い。
- ・ 22時まで営業してほしい。
- ・ 利用者が多く混雑している時間帯を表示してほしい。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・

調査分析の結果

1. 利用者の傾向

(1) 利用者の属性

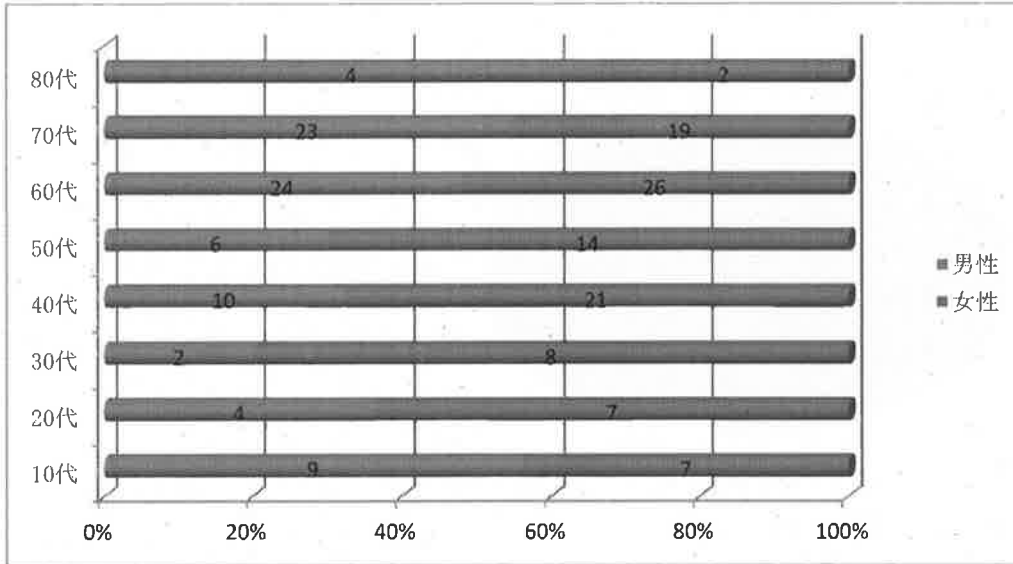
今回のアンケート調査における回答者のデータをもとに、どのような利用者が多いかの分析を行いました。



施設利用者の約6割近くが女性の利用者であることがわかります。年齢別では、50代以上が約6割を占めています。

居住に関しては、約75%が那覇市内で次いで17%が南風原町から利用していることがわかります。

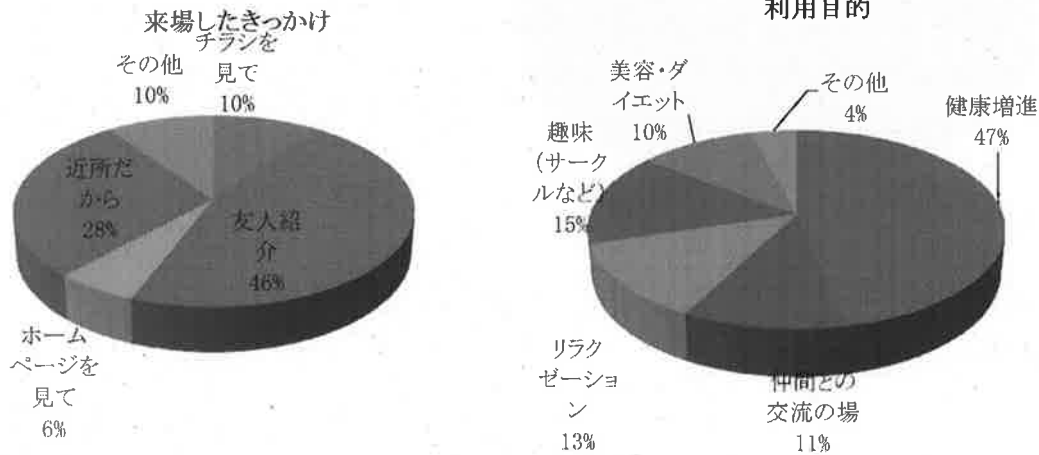
※年齢と性別のクロス集計



年齢と性別のクロス集計を行いました。20代から60代までは女性の利用者が多いことが分かります。

(2) 来館されたきっかけ

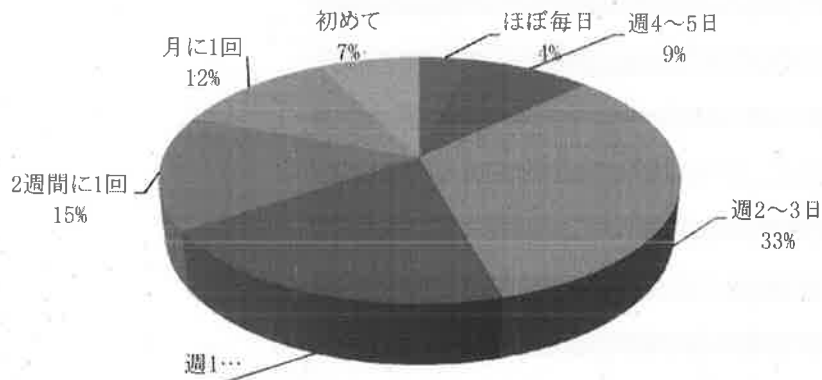
施設の利用者が来館するきっかけとどのような目的で利用しているかについて分析を行いました。



来場したきっかけは友人からの紹介全体の46%を占め、次に近所だからが28%と高い数値になっています。また、利用目的では「健康増進」が全体の47%を占め、次に「趣味(サークル)」と「リラクゼーション」の順番で比率が構成されています。

(3) 利用頻度

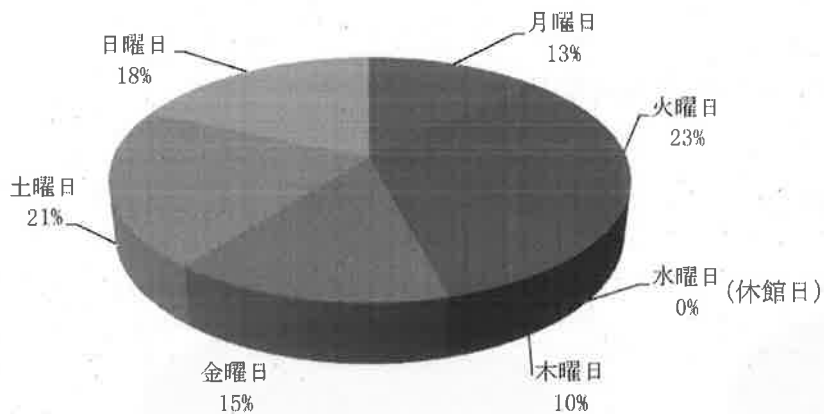
利用者がどのくらいの頻度で施設を利用しているかについて分析しました。



全体の46%が週に2~3回以上利用しています。週1回以上の利用者を合わせると全体の66%が利用し、リピーターが多い施設であることがわかります。

(4) 利用曜日

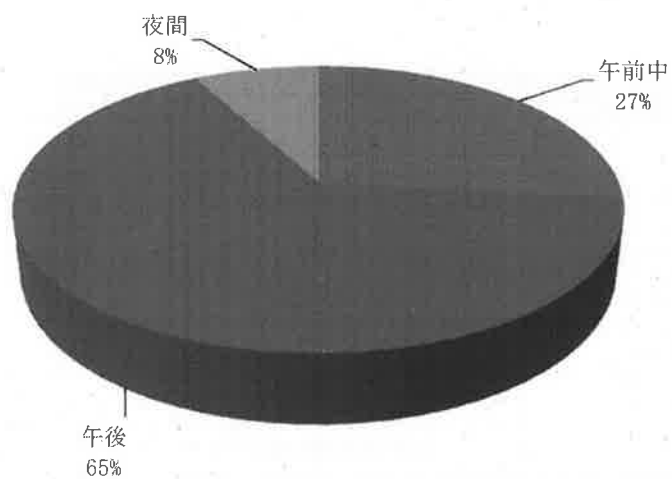
利用者が何曜日に施設を利用しているかについて分析しました。



火曜日と土曜日が多くその他の次いで日曜日、金曜日、月曜日で木曜日の利用が一番少なくなっています。なお、水曜日は休館日のため0%です。

(5) 利用時間

利用者が何時に施設を利用しているかについて分析しました。



午後(13時から18時)までの利用が65%と一番多く、次に午前中となっています。

2. 管理運営の満足度

利用者の満足度を抽出するにあたり、各設間に対して回答者数をもとに加重平均を行い、それぞれ利用者満足度のランク7段階で評価しました。

ランク	加重平均地	レベル
S	9点以上	顧客感動レベル
A	8～8.99点	高い満足度レベル
B	7～7.99点	やや高い満足度レベル
C	5.5～6.99点	通常の満足度レベル
D	4～5.49点	低い満足度レベル
E	2～3.99点	不満足レベル
F	2点以下	早急な改善を要するレベル

設間内容 (n=満足度のサンプル数)	加重平均値(満足度)	ランク
職員の接客対応の良さ	8.57	A
職員の安全管理に対する意識の高さ	8.30	A
施設設備の安全性	8.65	A
トイレの清潔度	8.52	A
更衣室の清潔度	8.46	A
体育室の清潔度	8.56	A
浴室・サウナの清潔度	8.07	A

8.45

満足度の各項目における加重平均値は8.45で、今回のアンケート結果ではどれも高い評価となりました。しかし、Sランクにまだまだ到達しておらず各項目3点以下をつけた利用者も多く改善の余地があることがわかります。

「汚れの気になる箇所」のアンケートでは具体的な指摘箇所がわかることから改善することで良い評価が得られると思われます。

※加重平均値＝単に足して割る平均値と違いそれぞれに重みをつけて割り出す平均値