



日本財団  
The Nippon Foundation  
助成事業



# B & G 海洋センター利用者満足度調査

## 総合報告書

調査実施期間

平成19年8月15日～9月2日



総合システム研究所株式会社  
Institute of Sports and Social policy

# 目 次

． 調査の概要	2
． 回答者の属性	3
． 利用状況に関する結果	5
． 満足度調査結果	11
サービス・クオリティ(SQ)得点 施設運営 施設設備 プール設備 教室(プログラム)	
． 利用者の自由意見	14
． 総評	20
． 調査票	21

## モニタリング実施の経緯

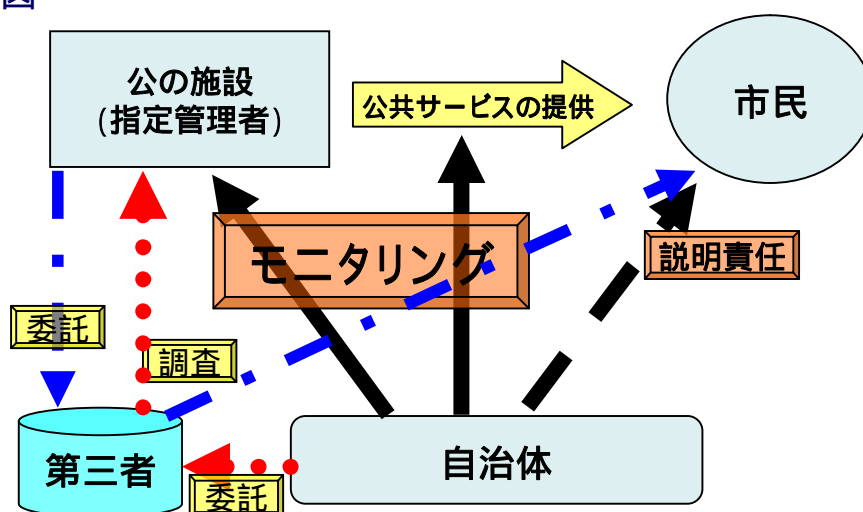
公共施設が民間企業へ管理委託される指定管理者制度がスタートしてから5年が経過した。指定管理者制度による管理委託が次第に広まっていく中で、その管理運営についてチェックをする必要が考えられ始めた。

### モニタリング(監視)

指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定に従い、適正かつ確実なサービスの提供が確保されているか否かを確認する手段。

確実なサービスが提供されているか確認。  
安定的、継続的なサービス提供が可能か監視(測定・評価)  
確認内容等を公表  
必要に応じ改善に向けた指導・助言を行う  
管理運営の継続が適当でないときは指定の取り消しを行う

### モニタリングの概念図



### モニタリング実施の項目

1. 業務の履行状況の確認
2. サービスの質に関する評価
3. サービス提供の継続性・安定性に関する評価

# 調査の概要

## 1. 調査の目的

本調査は、B & G海洋センターの施設利用者の方にアンケート調査を実施し、利用者の施設に対する満足度をモニタリングするものである。

利用者の視点から事業の評価を行うことにより、改善ポイントを明らかにし、経営改善に結びつけることを目的としている。

## 2. 調査の設計

- (1) 調査場所：砂川市B & G海洋センター (艇庫)  
葦王町B & G海洋センター (上屋プール)  
袋井市袋井B & G海洋センター (上屋付温水プール)  
波田町B & G海洋センター (温水プール)  
八百津町B & G海洋センター (艇庫)  
呉市蒲刈B & G海洋センター (艇庫)  
みやこ町豊津B & G海洋センター (上屋プール)

(2) 調査対象：施設利用者

(3) サンプル数：調査実施期間内(20日間)に配布したアンケートへの回答者数。アンケートに対する未記入は無効回答とした。

砂川市B & G海洋センター	201
葦王町B & G海洋センター	145
袋井市袋井B & G海洋センター	157
波田町B & G海洋センター	201
八百津町B & G海洋センター	195
呉市蒲刈B & G海洋センター	121
みやこ町豊津B & G海洋センター	219

(4) 調査方法：来場者にインターネット回答専用サイトのURLを記入した用紙を配布し、インターネット上のアンケート画面で回答をもらった。パソコンを使用していない方にはアンケート用紙を直接手渡し、記入してもらった。

(5) 回収方法：インターネット上での集計及び窓口にてアンケート用紙により回収した。

(6) 調査期間：平成19年8月15日(水)～9月2日(日)  
20日間

(7) 調査機関：総合システム研究所 株式会社

# 調査結果全体の傾向

## 1. プール施設

プール施設では、「利用目的」「利用頻度」「交通手段」「交通の利便性」「今後の運営要望」「総合印象」「満足度点数」をお聞きした。

- ・利用者の傾向として、男性は20～40歳代の会社員、女性は30歳代～40歳代の主婦の利用者が多い。施設により差異があるが、若年層、高齢者の利用が極端に少ない施設もある。
- ・「競技力向上」「体力向上」目的で利用している利用者が多い。施設の自主事業である教室への参加が少ない。
- ・回答者の多くが「週に1回」「週に2～3回」と回答していることから、継続的利用者が多いことが分かる。
- ・来場手段のほとんどが、自家用車での来場となっている。
- ・リピーターが多いことから、総合印象で「期待通り」とする回答者が一番多い。
- ・各施設ごとに、求める運営要望の傾向に差異があるが、「施設設備・用具の充実」「低い利用料金設定の実現」を求める声が比較的多かった。

## 2. 艇庫施設

艇庫施設では、「利用種目」「チャレンジしてみたいマリンスポーツ」「マリンスポーツに対する印象」「体験してみた印象」「総合印象」「満足度点数」をお聞きした。

- ・回答者の多くが10代の若年層で占められている。
- ・施設の運営方式によって差異があるが、どの施設もカヌーを体験した人が多い。
- ・全ての施設で、回答者の過半数がマリンスポーツについて感心が高い。
- ・全ての施設で、「楽しかった。またやってみたい」という回答が一番多かった。どの施設においても、体験前の印象と比較して体験後の印象が良くなっていることから、体験前に不安視していた回答者の多くが、マリンスポーツに対していい印象を持ったことが分かる。
- ・施設全体の総合印象や満足度点数については、それほど高い値を示していない。このことから、マリンスポーツに対する印象と施設に対しての印象、評価に差があることから、マリンスポーツというソフト面以外が(ex,ハード面)、マイナス要素となっていると考えられる。

# 満足度分析

施設利用者の期待度・満足度について質問を行った。ここでは、「施設運営」「施設設備」「プール設備」「教室(プログラム)」の4つの側面から、それぞれ期待度、満足度の測定を行った。それぞれの得点の平均点を割りだし、その平均点を元に、満足度から期待度を引くことによって、サービスクオリティ(SQ)得点を算出した。この得点の低いものは、期待度が高いと考えるにもかかわらず満足度が低い項目を示しており、対応が必要となる。

期待以上だった	・・・5点	満足である	・・・5点
期待通りだった	・・・4点	やや満足である	・・・4点
普通である	・・・3点	普通である	・・・3点
期待したほど	・・・2点	やや不満である	・・・2点
良くは無かった	・・・1点	不満である	・・・1点

SQ得点の指標 (この数値は経験による判断の目安である。)

0以上	・・・A(大変良い)
0 ~ -0.10	・・・B(良い)
-0.10 ~ -0.30	・・・C(普通)
-0.30 ~ -0.50	・・・D(検討を要する)
-0.50 ~ -0.70	・・・E(対策が必要)
-0.70以下	

## 1. プール施設 SQ得点平均

	袋井市 袋井	みやこ町 豊津	蔵王町	波田町	プール施設 平均点
職員の接客対応の良さ	0.18	-0.08	0.08	0.33	0.13
予約受付方法の便利さ	0.17	-0.05	0.1	0.28	0.13
利用しやすい利用料金設定	0.05	-0.06	0.1	0.19	0.07
駐車場の使いやすさ	0.15	-0.14	0.15	0.27	0.11
職員の安全管理に対する意識の高さ	0.09	-0.08	0.15	0.34	0.13
案内表示の分かりやすさ	0.08	0.01	0	0.28	0.09
	袋井市 袋井	みやこ町 豊津	蔵王町	波田町	プール施設 平均点
ちょうど良い明るさの照明	0.08	-0.09	0.04	0.3	0.08
ちょうど良い音響設備	0.08	-0.06	0.01	0.27	0.08
施設の清潔度	0.05	-0.05	-0.04	0.27	0.06
器具の種類と数の豊富さ	0.13	-0.04	0.07	0.27	0.11
施設設備の安全性	0.11	-0.05	0	0.23	0.07
	袋井市 袋井	みやこ町 豊津	蔵王町	波田町	プール施設 平均点
プールの水の色、透明度	0.16	-0.05	-0.04	0.24	0.08
適度なプールの水温	0.13	-0.07	-0.02	0.18	0.06
プールの水のおいがない	0.1	0.01	-0.03	0.29	0.09
快適な利用空間 (室内温度、清潔度)	0.11	-0.06	-0.07	0.24	0.06
シャワー室、更衣室設備の 充実度、清潔度	0.05	0.02	-0.11	0.18	0.04
プール内設備の安全対策の徹底	0.09	-0.05	-0.08	0.27	0.06
	袋井市 袋井	みやこ町 豊津	蔵王町	波田町	プール施設 平均点
開催時間帯の都合の良さ	0.07	-0.06	0.03	0.2	0.06
教室(プログラム)内容の充実度	0.11	-0.07	-0.03	0.33	0.09
教室(プログラム)の数の豊富さ	0.07	-0.05	-0.1	0.3	0.06
参加者同士の雰囲気 の良さ	0.13	-0.04	-0.03	0.26	0.08
指導者の親切な対応	0.09	-0.05	0	0.22	0.07
指導者のレベルの高さ	0.14	-0.05	0	0.31	0.10

# 満足度分析

## プール施設 期待度平均

	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
職員の接客対応の良さ	3.72	3.68	3.72	4.06	3.80
予約受付方法の便利さ	3.57	3.5	3.54	3.74	3.59
利用しやすい利用料金設定	4	3.58	3.56	4.09	3.81
駐車場の使いやすさ	3.57	3.58	3.6	4.22	3.74
職員の安全管理に対する意識の高さ	3.69	3.6	3.62	3.87	3.70
案内表示の分かりやすさ	3.46	3.45	3.38	3.76	3.51
	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
ちょうど良い明るさの照明	3.72	3.57	3.6	3.87	3.69
ちょうど良い音響設備	3.6	3.42	3.44	3.77	3.56
施設の清潔度	3.46	3.44	3.33	3.72	3.49
器具の種類と数の豊富さ	3.22	3.3	3.23	3.47	3.31
施設設備の安全性	3.59	3.43	3.46	3.74	3.56
	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
プールの水の色、透明度	3.69	3.43	3.69	3.74	3.64
適度なプールの水温	3.59	3.4	3.37	3.59	3.49
プールの水のおいがない	3.51	3.32	3.3	3.61	3.44
快適な利用空間 (室内温度、清潔度)	3.44	3.29	3.25	3.59	3.39
シャワー室、更衣室設備の 充実度、清潔度	3.29	3.14	3.08	3.4	3.23
プール内設備の安全対策の徹底	3.53	3.35	3.45	3.63	3.49
	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
開催時間帯の都合の良さ	3.86	3.14	3.58	3.69	3.57
教室(プログラム)内容の充実度	3.61	3.21	3.64	3.78	3.56
教室(プログラム)の数の豊富さ	3.48	3.17	3.51	3.76	3.48
参加者同士の雰囲気の良さ	3.9	3.23	3.53	3.89	3.64
指導者の親切な対応	4.01	3.3	3.78	3.25	3.59
指導者のレベルの高さ	3.74	3.29	3.72	3.25	3.50

## プール施設 満足度平均

	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
職員の接客対応の良さ	3.9	3.6	3.8	4.39	3.92
予約受付方法の便利さ	3.74	3.46	3.64	4.02	3.72
利用しやすい利用料金設定	4.05	3.52	3.66	4.28	3.88
駐車場の使いやすさ	3.72	3.44	3.75	4.49	3.85
職員の安全管理に対する意識の高さ	3.78	3.53	3.67	4.21	3.80
案内表示の分かりやすさ	3.54	3.47	3.38	4.04	3.61
	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
ちょうど良い明るさの照明	3.8	3.48	3.64	4.17	3.77
ちょうど良い音響設備	3.68	3.36	3.45	4.04	3.63
施設の清潔度	3.51	3.39	3.29	3.99	3.55
器具の種類と数の豊富さ	3.35	3.26	3.3	3.74	3.41
施設設備の安全性	3.7	3.38	3.46	3.97	3.63
	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
プールの水の色、透明度	3.85	3.39	3.65	3.98	3.72
適度なプールの水温	3.72	3.33	3.25	3.77	3.52
プールの水のおいがない	3.61	3.33	3.27	3.9	3.53
快適な利用空間 (室内温度、清潔度)	3.55	3.23	3.18	3.83	3.45
シャワー室、更衣室設備の 充実度、清潔度	3.34	3.16	2.97	3.58	3.26
プール内設備の安全対策の徹底	3.62	3.3	3.37	3.9	3.55
	袋井市 袋井	みやこ 町豊津	蔵王町	波田町	プール 施設 平均点
開催時間帯の都合の良さ	3.93	3.08	3.61	3.89	3.63
教室(プログラム)内容の充実度	3.72	3.14	3.61	4.11	3.65
教室(プログラム)の数の豊富さ	3.55	3.12	3.41	4.06	3.54
参加者同士の雰囲気の良さ	4.03	3.19	3.5	4.15	3.72
指導者の親切な対応	4.1	3.25	3.78	4.33	3.87
指導者のレベルの高さ	3.88	3.25	3.72	4.27	3.78

## 満足度分析

### 艇庫施設 SQ得点平均

	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
のびのびと楽しめる広い空間	0.15	-0.03	0.15	0.09
施設全体の清潔度(トイレ等)	0.12	-0.02	0.14	0.08
器具が新しいので使いやすい	0.14	-0.05	0.12	0.07
器具の種類と数が多い	0.06	0.09	0.08	0.08
安全管理がしっかりしていて 安心だ	0.08	-0.1	0	-0.01
	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
内容が充実していて楽しい	0.11	0.02	0.11	0.08
いろいろなことを学べた	0.11	0.1	0.2	0.14
参加した仲間同士で楽しくできた	0.11	0.01	0.11	0.08
	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
あいさつ、笑顔がすばらしい	0.09	0.09	0.08	0.09
細かく丁寧に教えてもらった	0.07	0.02	0.04	0.04
いろいろなことに親切に 対応してくれた	0.08	0.08	0.14	0.10
教え方がうまくて、 とても分かりやすかった	0.07	0.07	0.09	0.08



## 満足度分析

### 艇庫施設 期待度平均

	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
のびのびと楽しめる広い空間	4.37	4.21	3.88	4.15
施設全体の清潔度(トイレ等)	3.86	3.05	3.38	3.43
器具が新しいので使いやすい	4.01	4.14	3.66	3.94
器具の種類と数が多い	4.4	3.91	3.76	4.02
安全管理がしっかりしていて 安心だ	4.42	4.25	3.97	4.21
	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
内容が充実していて楽しい	4.34	4.22	4.08	4.21
いろいろなことを学べた	4.39	4.21	3.95	4.18
参加した仲間同士で楽しくできた	4.53	4.19	4.11	4.28
	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
あいさつ、笑顔がすばらしい	4.51	4.46	3.94	4.30
細かく丁寧に教えてもらった	4.61	4.53	3.97	4.37
いろいろなことに親切に 対応してくれた	4.58	4.97	4.01	4.52
教え方がうまくて、 とても分かりやすかった	4.57	4.55	4.01	4.38

### 艇庫施設 満足度平均

	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
のびのびと楽しめる広い空間	4.52	4.18	4.03	4.24
施設全体の清潔度(トイレ等)	3.98	3.03	3.52	3.51
器具が新しいので使いやすい	4.15	4.09	3.78	4.01
器具の種類と数が多い	4.46	4	3.84	4.10
安全管理がしっかりしていて 安心だ	4.5	4.15	3.97	4.21
	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
内容が充実していて楽しい	4.45	4.24	4.19	4.29
いろいろなことを学べた	4.5	4.31	4.05	4.29
参加した仲間同士で楽しくできた	4.64	4.2	4.22	4.35
	砂川市	呉市 蒲刈	八百津 町	艇庫施設 平均点
あいさつ、笑顔がすばらしい	4.6	4.55	4.02	4.39
細かく丁寧に教えてもらった	4.68	4.55	4.11	4.45
いろいろなことに親切に 対応してくれた	4.66	4.55	4.15	4.45
教え方がうまくて、 とても分かりやすかった	4.64	4.62	4.1	4.45

# 利用者の自由意見

施設利用者に施設についての自由記述意見をお聞きした。

自由意見に関して、「施設設備(プール、艇庫)」「接客・運営」「設備」「その他」の4項目のグループに分けた。施設によって自由意見の回答数に差があるため、更に詳細なグループングを行った施設もある。

## 1. プール施設

- ・プールについての意見として、水温についての意見が多かった。「水温が高すぎて疲れる」(波田町)、「プールの水温が少し高いと良いと思います」(蔵王町)等、様々な意見が見られる。
- ・プール運営期間を通年使用にして欲しいという意見が多く見られた。
- ・プール施設では必ず出てくる意見であるため対応が難しいが、更衣室、シャワー室、トイレが汚いという意見が多かった。「シャワー室、更衣室に髪の毛が多い」(袋井)、「シャワー施設をもう少し改善して欲しい。子供が使いにくい」(波田町)など。

## 2. 艇庫施設

- ・接客や指導方法について、評価する意見が多かった。「丁寧で熱心な指導が大変良かったです。ありがとうございました」(呉市蒲刈)「指導してくださった方が親切で、皆楽しんで体験できました」(砂川)
- ・設備について、トイレ、更衣室、シャワー室の不備を指摘する意見が圧倒的に多かった。特に呉市蒲刈では、設備についての意見のほぼ全てがトイレ、更衣室の不備を指摘する意見だった。

## 1. プール施設

全体的に、おおむね利用者の満足を得られているといえる。しかし、リピーターが多いことと関係して、回答者の多くは期待以上の満足を得ていない部分が多く、施設に対する期待も低い。今後、リピーター利用者を軸とした満足度向上を目指し、具体的な対応策を検討していくことが必要であるといえる。

また、自主事業である教室についての満足度は、指導者のレベル、プログラム内容共に高い満足度を得ている。しかし、教室への参加者が非常に少ないことから、今後、教室についてPRしていくことが必要であると考えられる。利用目的として非常に多い「体力向上」に着目し、体力向上に関係するプログラムを取り入れた教室の開催等も考えられる。

## 2. 艇庫施設

施設全体として、ソフト面が充実している施設であるといえる。回答者の印象、満足度調査、自由意見を総合すると、自主事業である教室の満足度が非常に高いことが分かる。特に指導者の対応、指導内容について回答者の多くが評価していることから、自主事業である教室は高いレベルのサービスを提供しているといえる。

しかし、施設設備についての満足度が低く、全体の評価を下げている。呉市蒲刈では、設備についての自由意見がトイレ、シャワー、更衣室の意見が9割を占めており、非常に大きなマイナス要因であるといえる。他の施設でも設備についての満足度が低い。

今後、予算との関係もあるが、施設設備の増強を重点的に検討していくことが、更なる利用者の満足度向上に繋がるといえる。