

平成28年度

湯前B&G海洋センター利用者満足度調査

「クロス集計報告書」

熊本大学スポーツ福祉方法学研究会

## 目 次

I	クロス集計について・・・	P	1
II	クロス集計結果の要約・・・	P	2
III	提案・・・	P	6
IV	クロス集計結果報告		
	1. B&G 海洋センターの利用実態(性別)・・・	P	9
	2. B&G海洋センターの利用実態(年齢別)・・・	P	16
	3. B&G海洋センターの利用実態(利用状況)・・・	P	32
	4. B&G海洋センターの利用実態(利用時間)・・・	P	39

## I クロス集計について

### 1 クロス集計の目的

B&G海洋センターの昨年度の施設利用実態から、今後の施設運営方針についての示唆を得るために、単純集計分析に加えてクロス集計分析を行った。

クロス集計分析では、昨年、B&G海洋センターを利用した町民の利用実態を視点として回答者を分類し、B&G海洋センターに対する評価を分析・検討した。

#### クロス集計の視点

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>①各グループの施設に対する満足度</li><li>②各グループの施設に対する評価・要望</li><li>③各グループの利用実態の細分化</li></ul> |
|---|

### 2 調査項目

クロス集計の説明変数（グループ）は

- ・性別（男女）
- ・年齢（10歳きざみ）
- ・B&G海洋センターの利用実態①ー利用状況ー  
（昨年初めて利用した・昨年久しぶりに利用し・以前から定期的に利用している）
- ・B&G海洋センターの利用実態②ー利用時間ー  
（30分以内・1時間程度・2時間程度・3時間以上）

とし、利用実態・利用目的・満足度・施設評価に関する質問（独立変数）を掛け合わせた。

## II クロス集計結果の要約

### 1 要約

#### (1) 利用実態の細分化

昨年の B&G 海洋センターの利用実態について、単純集計結果に加えクロス集計によりグループごとに細分化し分析した。

##### 1) 利用目的

性別・年齢別・利用状況別・利用時間別それぞれに分析した結果、「スポーツ」が非常に高い数値を示した。また「スポーツ」に続く項目としては「行事などの催し」が高く「トレーニング」や「健康チェック」もみられた。

##### 2) 利用時間

利用者が施設に滞在した時間は、性別・年齢別・利用状況別にみれば、「1時間程度」または「2時間程度」のどちらかが多く、「30分以内」、「3時間以上」の利用者は少なくみられた。

性別では男性は「2時間程度」が多く、女性は「1時間程度」がわずかに「2時間程度」より多くみられた

年齢別では、各世代で次のような違いがみられた。10代、40代、60代、80代以上は「2時間程度」が多く、30代、50代、70代は「1時間程度」が多くみられた。

利用状況別にみると、昨年初めて利用した人は「2時間程度」の利用が多く、昨年久しぶりに利用した（1年以上利用していなかった）人は「1時間程度」の利用が多くみられた。以前から定期的に利用している人は「2時間程度」が最も多くみられ、また「3時間以上」の利用者の割合は各群で一番高かった。

#### (2) 施設に対する満足度

昨年 B&G 海洋センターを利用した人の満足度を分析すると、満足度は比較的高い値を示した。

グループごとでは、性別・利用状況別には統計的な検討で違いがあるとは言えなかったが、年齢別・利用時間別で統計的に有意な違いがみられた。

##### 1) 年齢別の満足度

非常に満足度が高いと回答したのは、10代と80代以上であった。20代から60代は「満足」と回答した人は10～20%であり、「概ね満足」と

回答した人を合わせると50～80%以上となった。20代から60代は「どちらともいえない」という回答が15%～30%程度見られ、30代と40代では「やや不満」、70代では「不満」という回答があった。今後、施設の満足度をより高めていくには、20代から60代の満足度を「概ね満足」から「満足」に引き上げることが重要である。世代ごとに、満足に至らない理由を調査・分析し、全般的な対策、あるいはターゲットを絞った対策を講じることが必要である。

[各世代の満足度（「満足」＋「概ね満足」の割合）]

① 80代以上	100.0%	(85.7%+14.3%)
② 10代	90.0%	(70.0%+20.0%)
③ 20代	84.6%	(15.4%+69.2%)
④ 60代	78.5%	(21.4%+57.1%)
⑤ 50代	68.1%	(13.6%+54.5%)
⑥ 30代	65.2%	(13.0%+52.2%)
⑦ 40代	65.0%	(10.0%+55.0%)
⑧ 70代	57.2%	(28.6%+28.6%)

## 2) 利用時間別の満足度

利用時間別に満足度を見ると、利用時間の長さに応じて満足度が高い割合であることが分かった。「満足」「概ね満足」を合わせた数値は、3時間以上の利用者が100.0%、2時間程度の利用者が84.9%、1時間程度の利用者が78.2%、30分以内の利用者は57.2%だった。

## (3) 施設に対する評価

B&G 海洋センターの利用者に、施設の評価（いい点）について尋ね、施設・設備のハード面とプログラム・サービスのソフト面について、各グループの意見をまとめた。

### 1) 施設のハード・ソフト面での評価（いい点）

全てのグループでいい点として高い評価を得たのはハード面では「設置されている機器・機材」であり、ソフト面では「職員の接遇」と「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」であった。

#### ①ハード面（施設・設備）での評価（いい点）

性別では男女共に「設置されている機器・機材」が最も高かった。

年齢別で最も高かった回答項目は、10代では「施設の清潔さ」、20代は

「設置されている機器・機材」、30代は「設置されている機器・機材」、40代は「施設の清潔さ」、50代は設置されている機器・機材」、60代は「設置されている機器・機材」と「安全に対する配慮」、70代は「施設の清潔さ」と「設置されている機器・機材」、80代以上は「設置されている機器・機材」と「安全に対する配慮」だった。

利用状況別では、昨年初めて利用した人（以下「新規利用者」）は「施設の清潔」、昨年久しぶりに利用した＜1年以上利用していない人＞（以下「再利用者」）は「設置されている機器・機材」、以前から定期的に利用している人（以下「定期利用者」）は「設置されている機器・機材」が最も高かった。

利用時間別では30分以内の利用者は「設置されている機器・機材」、1時間程度の利用者は「設置されている機器・機材」、2時間程度の利用者は「施設の清潔さ」、3時間以上の利用者は「施設の清潔さ」と「安全に対する配慮」が最も高かった。

## ②ソフト面（サービス・プログラム）での評価（いい点）

性別で見ると、男性は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が最も高く、女性は「職員の接遇」が最も高かった。

年齢別に最も高かった回答項目は、10代では「職員の接遇」、20代は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」、30代は「職員の接遇」と「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」、40代は「職員の接遇」、50代は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」、60代以降は「職員の接遇」であった。

利用状況別では、新規利用者は「職員の接遇」が非常に高かった。再利用者は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」、定期利用者は「職員の接遇」と「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が同程度で高かった。

利用時間別では、30分以内、2時間程度、3時間程度の利用者は「職員の接遇」が最も高かった。1時間程度の利用者は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が最も高かった。

## 2) 施設のハード・ソフト面での評価（改善点）

施設の評価（改善点）について、施設・設備のハード面とプログラム・サービスのソフト面について、各グループの意見をまとめた。

改善点として多くあげられたのは、ハード面では「新たな機器・機材の購入」であり、ソフト面では（スポーツ・運動関連の）行事などの催しを開催する」だった。

#### ①ハード面（施設・設備）の評価（改善点）

性別でみると、男女共に「新たな機器・機材の購入」が最も多く見られた。

年齢別では、10代、20代、40代、50代、60代は「新たな機器・機材の購入」、30代、80代以上は「その他」、70代は「新たな機器・機材の購」と「安全な利用に対する配慮」が最も高かった。

利用状況別では、新規利用者、再利用者、定期利用者それぞれで、「新たな機器・機材の購入」が最も多くみられた。

利用時間別では、30分以内の利用者は「施設の汚さ」と「その他」、1時間程度、2時間程度の利用者は「新たな機器・機材の購入」が最も高かった。3時間以上の利用者は「施設の汚さ」「新たな機器・機材の購入」「施設の外観」「安全な利用に対する配慮」「その他」が同数だった。結論として、機器・機材の更なる充実が必要である。

#### ②ソフト面（サービス・プログラム）での評価（改善点）

性別でみると、男女共に「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催しを開催する」が最も多かった。

年齢別では、10代は「職員の接遇」と「スポーツ・運動関連の行事等催しを開催する」、20代、40代、70代、80代以上は「スポーツ・運動関連の行事等催しを開催する」、30代は「その他」、50代は「情報提供」が最も多くみられた。

利用状況別では、新規利用者は「スポーツ以外の行事など催しを開催する」、再利用者は、定期利用者は「(スポーツ・運動関連の行事など催しを開催する」が最も多かった。

利用時間別では、30分以内の利用者は「情報提供」「その他」、1時間程度、2時間程度の利用者は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催しを開催する」が最も多く見られた。3時間以上の利用者は、「職員の接遇」「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催しを開催する」、「スポーツ以外の行事など催しを開催する」「その他」が同数だった。結論として、情報提供等を含めた事業・サービスの拡大が必要である。

### Ⅲ 提案

#### 1 利用拡大への方策

##### (1) 利用実態から

B&G 海洋センターの昨年の利用実態をみると、大半がスポーツ目的の利用者であり、スポーツ以外の目的で利用した人は少なかった。スポーツ以外の目的では「行事などの催し」があがったが、昨年、B&G 海洋センターのイベントに参加したと答えた人は27.7%に留まっている。

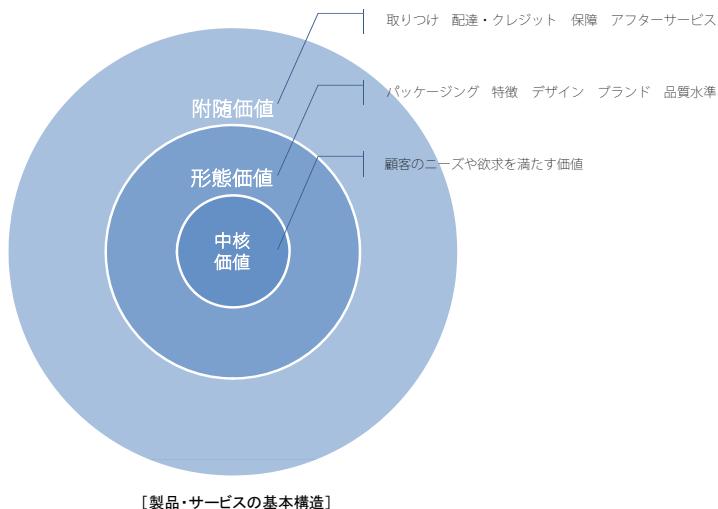
また、利用時間については1時間から2時間が多く、30分以内あるいは3時間以上といった人は少なかった。

今後、B&G 海洋センターが「誰もが気軽に集える場所」として利用者を伸ばしていくためには、現在の施設利用者の多数派層に訴えかけていくことが第一であると考えます。本調査では、スポーツを目的にした1～2時間程度の利用者が多かったことから、この層を第1のターゲットとした事業を展開し、次に新たな利用者層を獲得、増加させていくことを提案する。

##### (2) 利用者満足度から

施設に対する満足度調査の結果、昨年 B&G 海洋センターを利用した人の満足度は比較的高く、年齢・利用時間で統計的分析により有意な差がみられた。

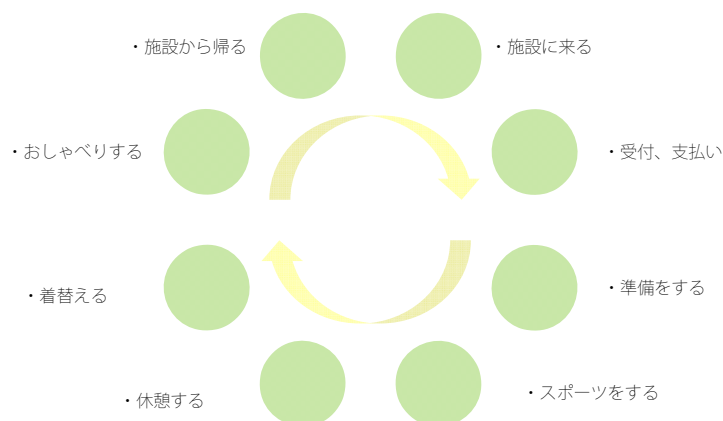
年齢別にみると、20～60代では「どちらともいえない」という回答が15～30%程度あり、30～40代は「不満」と回答している人もいた。これらの世代は、働き盛りの世代であり、子育て世代でもある。町の中でキーとなる世代である。今後、施設の満足度をより高めるために、あるいは足を運んでもらうためのニーズを調査・分析し、それに合致した事業を展開していくことがポイントとなりそうである。



また、施設の利用時間が長い人ほど、満足度が高いという結果も得られた。回答者の大多数が、スポーツ目的であったことを考えると、長時間利用グループは「施設の持つ資源を使い、自己のスポーツ欲を十分に満たせた」から満足したと考えることができる。



このことは、スポーツが B&G 海洋センターにとって欠くことのできない強みであることを示している。まずは、スポーツに関心のある層をファーストターゲットにした事業を進め、スポーツ活動に内包する価値をより丁寧に提供することで満足度を高めていきたい。そうすれば、口コミという広報手段で評判が広がり、スポーツに関心がある層を取り込む事ができる。このことが他への関心を広げることから、スポーツ目的以外の利用者呼び込むことにつながる。



【MOT(決定的瞬間)サイクルの例】

スポーツ利用者に快適な時間を過ごしてもらい、なおかつスポーツ目的以外の人も魅力的なモノやサービスとしては、施設内での交流機能・空間づくりがある。これらの要素を抽出するには、MOT（決定的瞬間）サイクルを活用したい。MOT サイクルとは、利用者が施設に来場し帰路に着くまでの間に接するそれぞれの場面に注目し、その1つ1つを改善していくというものである。町民が B&G 海洋センターでどういった場面に遭遇しているのかを細分化し、修正・改善を加えることが必要である。利用時間別のクロス集計では、利用時間が長い人ほど満足するという結果が得られたが、定期利用者の満足度を高めるだけでなく、新規層にも使いやすい施設であると認識してもらうことが必要である。本調査で得られた施設の改善点（30分以内の利用者は、改善点ではハード面では施設の清潔さ、ソフト面では情報提供）を参考にしたい。

以上のことから、質・サービス面での利用拡大についての提案をまとめる。

#### 利用拡大への方策① サービスの質の向上のためにー

##### ■ターゲットの分類とターゲットに応じた事業の実施

- 1) スポーツ目的の利用者＝ファーストターゲットを増加
- 2) スポーツ目的利用者の満足度を高める事業
- 3) 利用時間に応じた（を延ばしていく）事業＜新規層の獲得＞

### (3) 施設評価（改善点）から

本調査から得られた施設に対する改善の要望については、ハード面（施設・設備）においては「新たな機器・機材の購入」、ソフト面では「(運動・スポーツ関連の) 行事など催しを開催する」を求める声が多かった。さらに、スポーツ以外の利用者を増やすことについては、「昨年初めて利用した」人の意見を取り入れたい。改善の要望としては「スポーツ以外の行事など催しを開催する」が最も多かった。1つのアイデアとして、夏季以外は休館となっているプールを有効活用することができないかと考える。屋内に仕切りを作り、コミュニティスペースにしたり、定期的に駐車場や周辺施設を含めてマルシェを開催し、地元業者の商品や湯前町の特産品をアピールする場にしたりできないだろうか。

あるいはステージを設置して発表会の会場にする、子どもの遊び場や障がい者の活動場所として開放することもできるのではないか。高齢者の健康・体力増進を目的とした「シニアの遊び場」を設置することも考えられる。外部から隔てられた、安心できる空間として、その有効性を活かしたい。

#### 利用拡大への方策② —施設の整備充実のために—

##### ■施設の改善点

- 1) ハード面：機器・機材の充実
- 2) ソフト面：スポーツ企画の充実（ソフト）
- 3) その他の利用：施設・設備の転用計画（例：プールの活用）

さらに、ハード面の改善点にいち早く気付いたり、ソフトを充実させたり、施設の新たな利用を生み出すには、これらの課題と経営資源を結びつけ、企画・実行していくヒトの存在が必要不可欠である。B&G 海洋センターの内部環境と外部環境（施設周辺の様々な資源）をマネジメントして、一体的な取り組みとして B&G 海洋センターを運営する人材の養成・配置を目指したい。

#### 利用拡大への方策③

—ハード・ソフトサービスの充実と統合・発展のための人的存在の重要性—

##### ■マネジメントする人材の配置

- 1) 施設内部環境のマネジメント
- 2) 外部環境（周辺資源）を合わせた一体的なマネジメント
- 3) マネジメントができる人材の養成・配置

## IV クロス集計結果報告

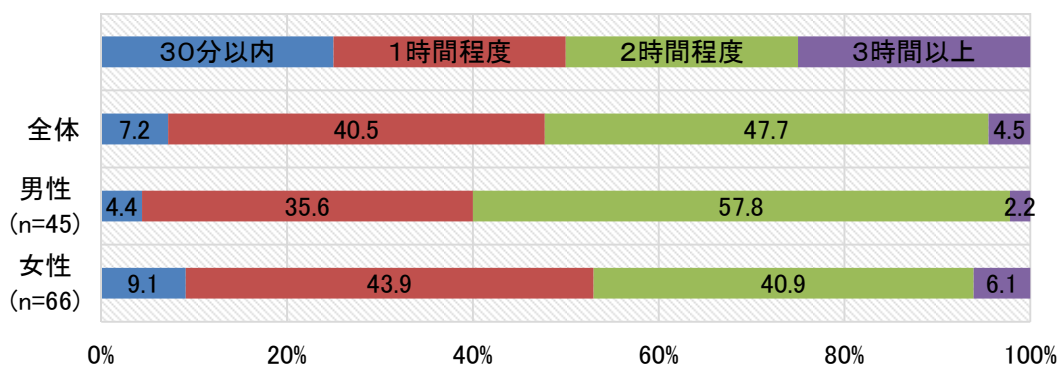
昨年 B&G 海洋センターを利用した町民を性別、年齢別、利用状況、利用実態で分類し、以下の質問項目で利用者満足度を測った。

### 1. B&G 海洋センターの 2015 年の利用実態 (性別)

#### (1) 利用時間

海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。× 性別

上段:度数下段:%		合計	30分以内	1時間程度	2時間程度	3時間以上
性別	全体	111 100.0	8 7.2	45 40.5	53 47.7	5 4.5
	男性	45 100.0	2 4.4	16 35.6	26 57.8	1 2.2
	女性	66 100.0	6 9.1	29 43.9	27 40.9	4 6.1

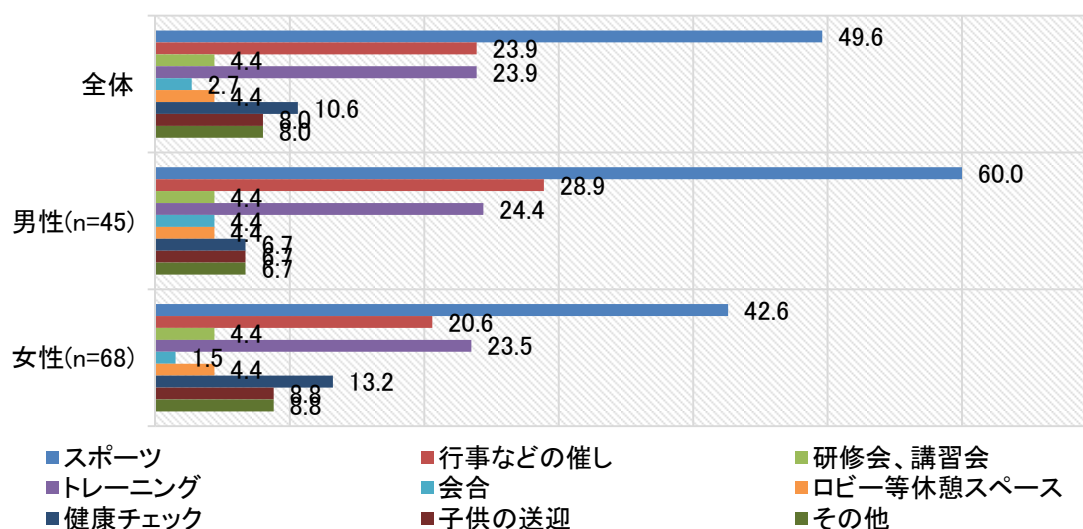


性別に B&G 海洋センターで過ごす時間をみると、男性では「2時間程度」の利用者が 57.8%と多かった。女性は「1時間程度」と「2時間程度」がそれぞれ 43.9%と 40.9%と同じくらいの割合だった。

## (2) 利用目的

海洋センターの利用目的 × 性別

上段:度数 下段:%		合計	スポーツ	行事な どの催し	研修会、 講習会	トレーニ ング	会合	ロビー等 休憩スペー ス	健康 チェック	子供の 送迎	その他
性別	全体	113 100.0	56 49.6	27 23.9	5 4.4	27 23.9	3 2.7	5 4.4	12 10.6	9 8.0	9 8.0
	男性	45 100.0	27 60.0	13 28.9	2 4.4	11 24.4	2 4.4	2 4.4	3 6.7	3 6.7	3 6.7
	女性	68 100.0	29 42.6	14 20.6	3 4.4	16 23.5	1 1.5	3 4.4	9 13.2	6 8.8	6 8.8



B&G 海洋センターの利用目的については、男性は「スポーツ」が60.0%と最も多く、次に「行事などの催し」(28.9%)、「トレーニング」(24.4%)とその他の回答項目よりも多かった。

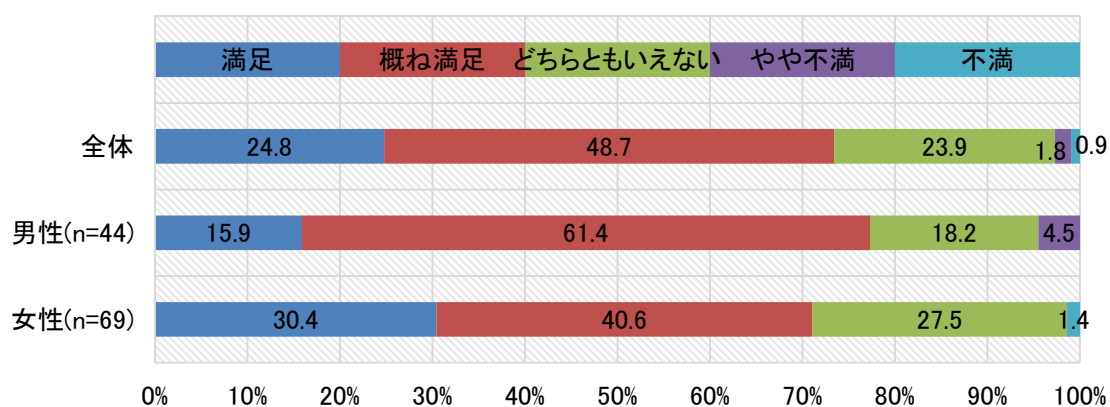
女性の場合も「スポーツ」が最も多く42.6%で、次に「トレーニング」(23.5%)、「行事などの催し」(20.6%)、「健康チェック」が13.2%と続いた。

男女ともにスポーツや運動のために利用している人が多く、それ以外の目的の人は少なかった。

### (3) 満足度

海洋センターの施設に対する満足度 × 性別

上段:度数下段:%		合計	満足	概ね満足	どちらとも いけない	やや不満	不満
性別	全体	113 100.0	28 24.8	55 48.7	27 23.9	2 1.8	1 0.9
	男性	44 100.0	7 15.9	27 61.4	8 18.2	2 4.5	- -
	女性	69 100.0	21 30.4	28 40.6	19 27.5	- -	1 1.4

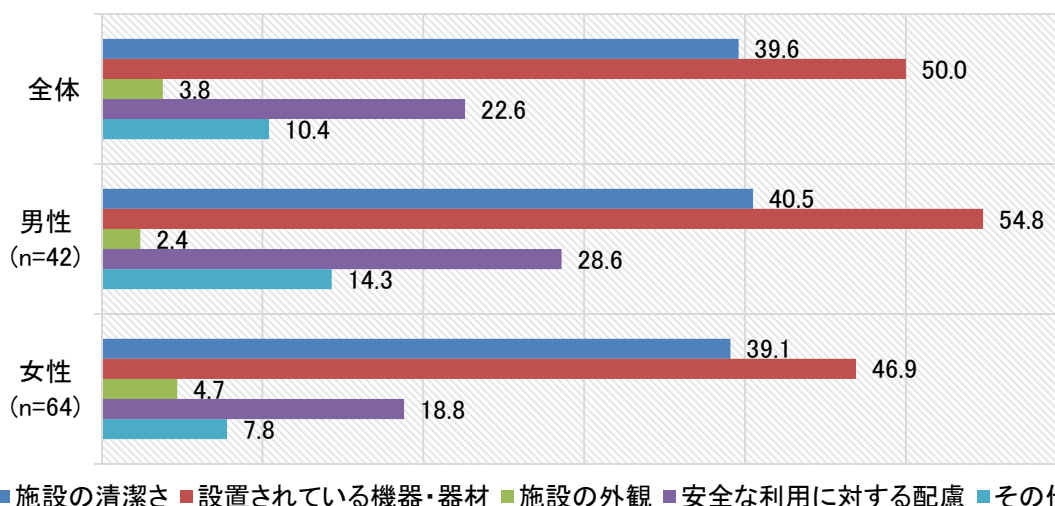


施設の満足度については、男女ともに満足である人が過半数を超えた。内訳をみると男性は「概ね満足」が61.4%、「満足」が15.9%であり、女性は「概ね満足」が40.6%、「満足」が30.4%だった。また女性は「どちらでもない」が27.5%見られ、「不満」と回答した者もいた。

(4) 評価（施設・設備面のいい点）

海洋センターの施設のいい点(施設・設備面) × 性別

上段:度数下段:%		合計	施設の清潔さ	設置されている機器・器材	施設の外観	安全な利用に対する配慮	その他
性別	全体	106 100.0	42 39.6	53 50.0	4 3.8	24 22.6	11 10.4
	男性	42 100.0	17 40.5	23 54.8	1 2.4	12 28.6	6 14.3
	女性	64 100.0	25 39.1	30 46.9	3 4.7	12 18.8	5 7.8



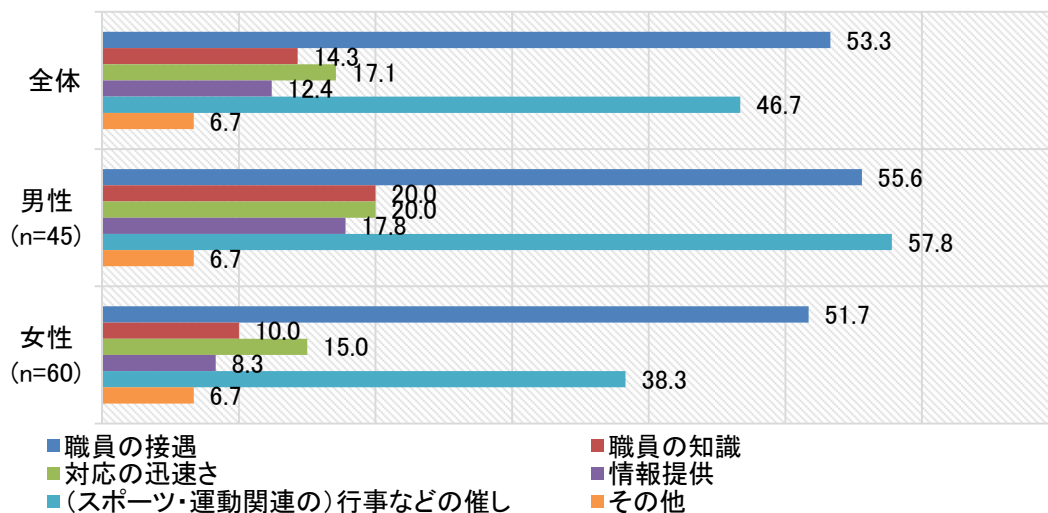
B&G 海洋センターの施設・設備面についての評価を見ると、男女ともに「設置されている機器・機材」（男性54.8%、女性46.9%）、次いで「施設の清潔さ」（男性40.5%、女性39.1%）、「安全な利用に対する配慮」（男性28.6%、女性18.8%）と続いた。

「施設の外観」は男女ともに少なかった。

(5) 評価 (サービス・プログラム面のいい点)

海洋センターの施設のいい点(サービス・プログラム面) × 性別

上段:度数下段:%		合計	職員の 待遇	職員の 知識	対応の 迅速さ	情報提供	(スポーツ・ 運動関連 の)行事な どの催し	その他
性別	全体	105 100.0	56 53.3	15 14.3	18 17.1	13 12.4	49 46.7	7 6.7
	男性	45 100.0	25 55.6	9 20.0	9 20.0	8 17.8	26 57.8	3 6.7
	女性	60 100.0	31 51.7	6 10.0	9 15.0	5 8.3	23 38.3	4 6.7



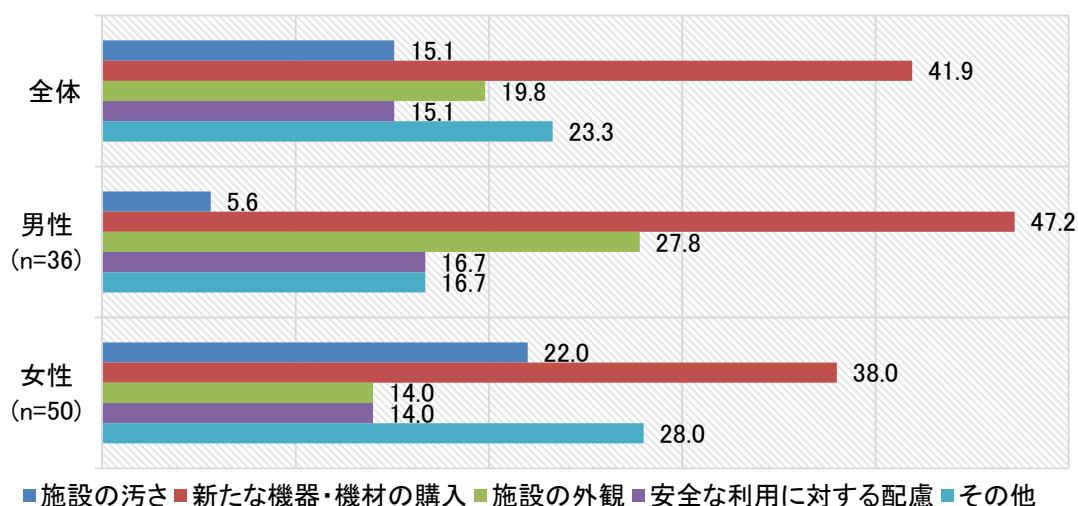
同じくサービス・プログラム面の評価は、男性は「職員の待遇」(55.6%)、「(スポーツ・運動関連の)行事などの催し」(57.8%)が高いポイントを示した。

女性は男性と同じく「職員の待遇」が51.7%と高かったが、「(スポーツ・運動関連の)行事などの催し」は38.3%と男性よりも低かった。その他の項目についても、女性は男性よりも評価が低かった。

## (6) 施設の評価（施設・設備面の改善点）

海洋センターの改善して欲しい点(施設・設備面) × 性別

上段:度数下段:%		合計	施設の汚さ	新たな機器・ 機材の購入	施設の外観	安全な利用に 対する配慮	その他
性別	全体	86 100.0	13 15.1	36 41.9	17 19.8	13 15.1	20 23.3
	男性	36 100.0	2 5.6	17 47.2	10 27.8	6 16.7	6 16.7
	女性	50 100.0	11 22.0	19 38.0	7 14.0	7 14.0	14 28.0



B&G 海洋センターの改善して欲しい点（施設・設備面）については、男性は「新たな機器・機材の購入」が47.2%、「施設の外観」が27.8%であり、「安全な利用に対する配慮」「その他」が共に16.7%、「施設の汚さ」は5.6%だった。

女性も「新たな機器・機材の購入」が38.0%と最も高かったが、次いで「その他」が28.0%、「施設の汚さ」が22.0%、「施設の外観」「安全な利用に対する配慮」が14.0%だった。

男女ともに施設・設備面でのいい点としてあがった「新たな機器・機材の購入」が、改善点でも意見として高いポイントを示したところをみると、町民のニーズはさらに高いことがうかがえる。

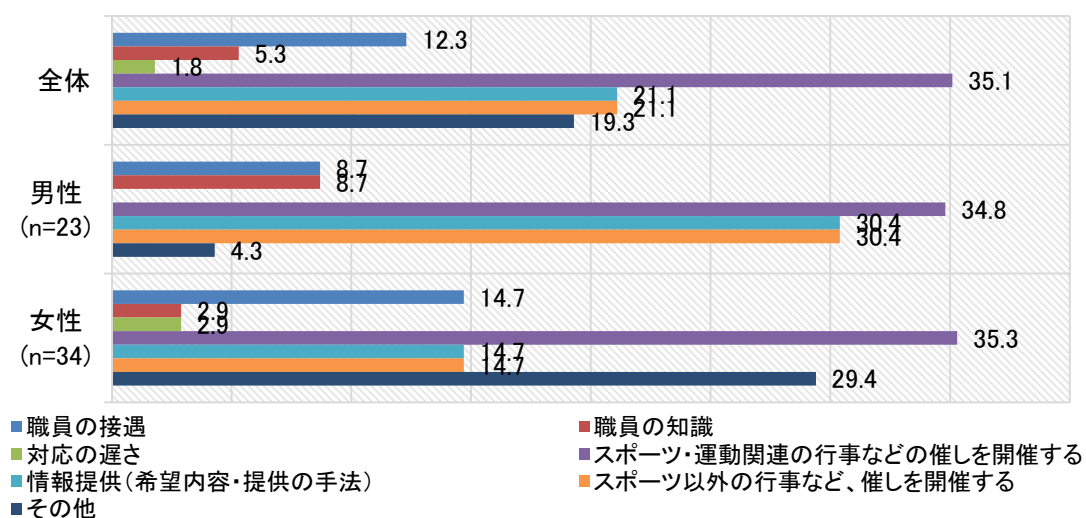
また、施設・設備面のいい点でも評価が低かった「施設の外観」は、男性29.8%、女性14.0%が改善点として回答している。



(7) 施設の評価 (サービス・プログラム面の改善点)

海洋センターの改善して欲しい点(サービス・プログラム面) × 性別

上段:度数下段:%		合計	職員の 待遇	職員の 知識	対応の 遅さ	スポーツ・運 動関連の 行事など の催しを開 催する	情報提供	スポーツ以 外の行事 など、催し を開催する	その他
性別	全体	57 100.0	7 12.3	3 5.3	1 1.8	20 35.1	12 21.1	12 21.1	11 19.3
	男性	23 100.0	2 8.7	2 8.7	- -	8 34.8	7 30.4	7 30.4	1 4.3
	女性	34 100.0	5 14.7	1 2.9	1 2.9	12 35.3	5 14.7	5 14.7	10 29.4



B&G 海洋センターの改善してほしい点、(サービス・プログラム面) については、男女共に「スポーツ・運動関連の行事などの催しを開催する」が 34.8% と最も高かった。次に男性は「情報提供」「スポーツ以外の行事等催しを開催する」が 30.4% で続いた。女性も「スポーツ・運動関連の行事などの催しを開催する」が 35.3% あり、次に「その他」が 29.4%、「職員の待遇」「情報提供」「スポーツ以外の行事などの催しを開催する」が 14.7% で並んだ。

## 2. B&G 海洋センターの 2015 年の利用実態（年齢別）

### （1）利用状況

年齢別に B&G 海洋センターの利用状況についてみると、各世代の回答に統計的に違いがあることが分かった。

あなたは、昨年(2015 年度)に海洋センターを利用しましたか。 × 年齢

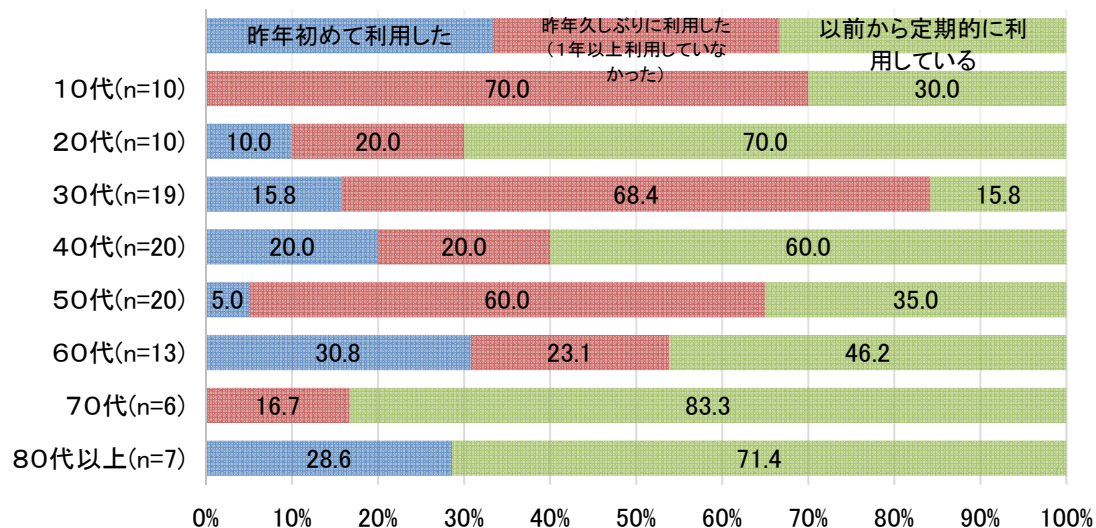
上段:度数 下段:%		合計	昨年初めて利用 した	昨年久しぶりに利用 した(1年以上利用 していなかった)	以前から定期的に 利用している
年齢	全体	105 100.0	15 14.3	42 40.0	48 45.7
	10代	10 100.0	- -	7 70.0	3 30.0
	20代	10 100.0	1 10.0	2 20.0	7 70.0
	30代	19 100.0	3 15.8	13 68.4	3 15.8
	40代	20 100.0	4 20.0	4 20.0	12 60.0
	50代	20 100.0	1 5.0	12 60.0	7 35.0
	60代	13 100.0	4 30.8	3 23.1	6 46.2
	70代	6 100.0	- -	1 16.7	5 83.3
	80代以上	7 100.0	2 28.6	- -	5 71.4

10代は「昨年久しぶりに利用した（1年以上利用していなかった）」人が他の項目に比べて多かった。

30代は「昨年久しぶりに利用した（1年以上利用していなかった）」が多く、「以前から定期的に利用している」人は少なかった。

40代、80代以上は「昨年久しぶりに利用した（1年以上利用していなかった）」人が少ない。

50代は「昨年久しぶりに利用した（1年以上利用していなかった）」が多かった。



クラメールの連関係数	0.3966
カイ二乗値	33.0333
自由度	14
P値	0.0028

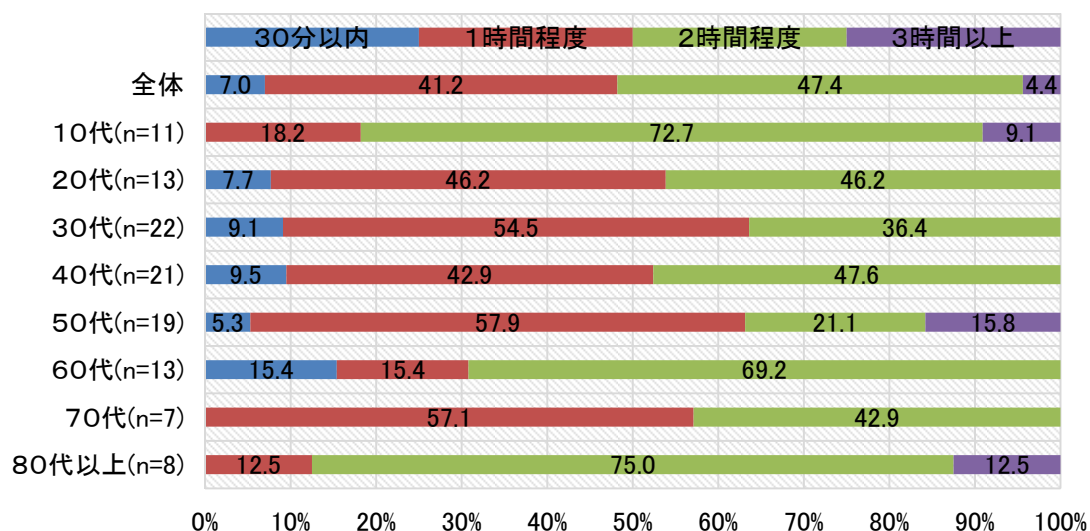
[残差分析 青5%水準 赤1%水準]

調整済み残差	昨年初めて利用した	昨年久しぶりに利用した(1年以上利用していなかった)	以前から定期的に利用している
10代	-1.35724	2.03586	-1.04872
20代	-0.40717	-1.35724	1.62075
30代	0.20698	2.7942	-2.89324
40代	0.81168	-2.0292	1.42539
50代	-1.31898	2.0292	-1.06904
60代	1.81445	-1.3306	0.03399
70代	-1.02986	-1.2015	1.90499
80代以上	1.11803	-2.23607	1.41363

## (2) 利用時間

海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。 × 年齢

上段:度数下段:%		合計	30分以内	1時間程度	2時間程度	3時間以上
年齢	全体	114 100.0	8 7.0	47 41.2	54 47.4	5 4.4
	10代	11 100.0	- -	2 18.2	8 72.7	1 9.1
	20代	13 100.0	1 7.7	6 46.2	6 46.2	- -
	30代	22 100.0	2 9.1	12 54.5	8 36.4	- -
	40代	21 100.0	2 9.5	9 42.9	10 47.6	- -
	50代	19 100.0	1 5.3	11 57.9	4 21.1	3 15.8
	60代	13 100.0	2 15.4	2 15.4	9 69.2	- -
	70代	7 100.0	- -	4 57.1	3 42.9	- -
	80代以上	8 100.0	- -	1 12.5	6 75.0	1 12.5



B&G 海洋センターで過ごす時間については、10代、40代、60代、80代以上は「2時間程度」の利用者が最も多かった。

30代、50代、70代は「1時間程度」の利用者が最も多かった。

20代は「1時間程度」と「2時間程度」が共に46.2%だった。

全ての世代で「30分以内」と「3時間以上」の利用者は少なかった。

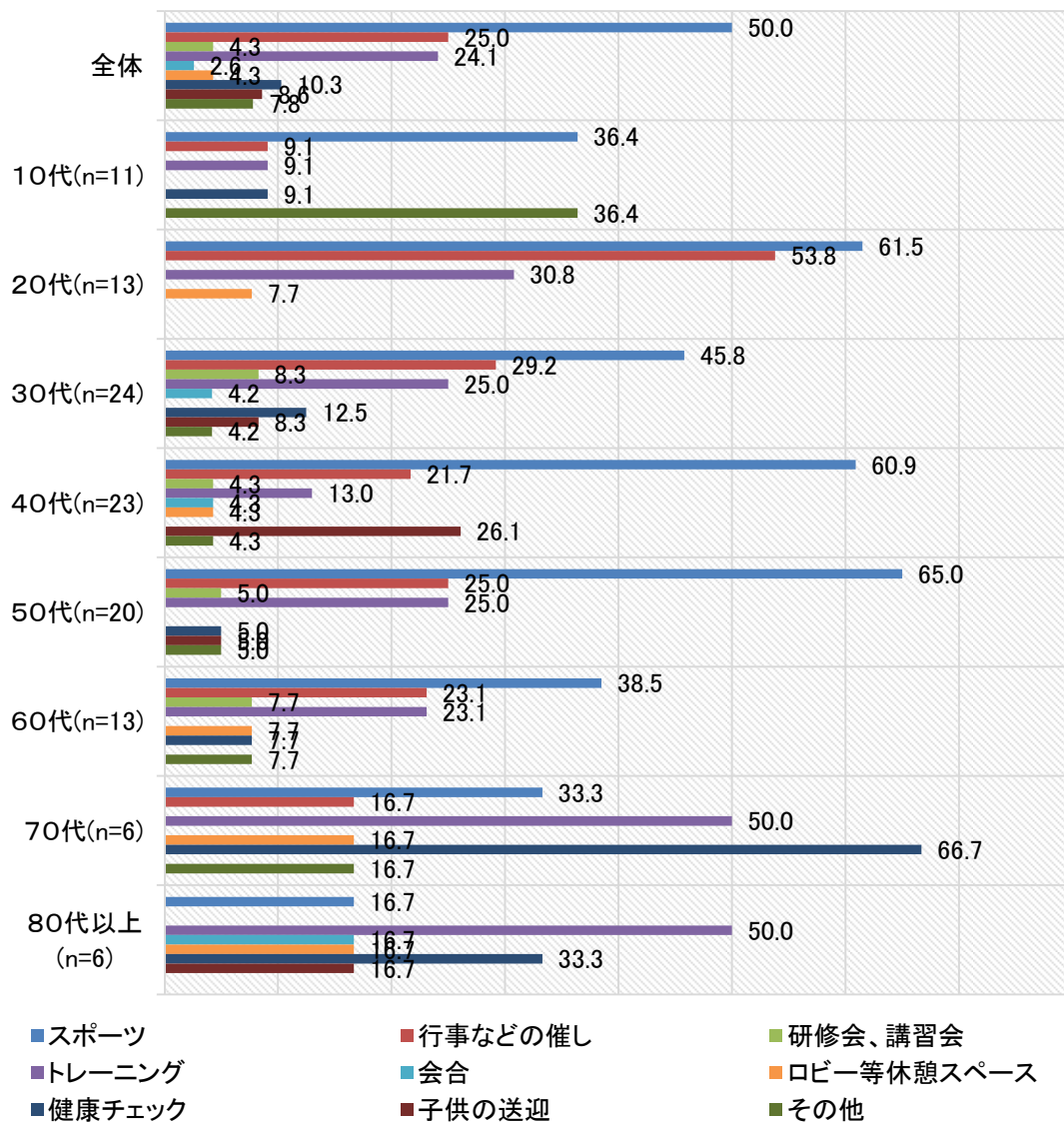
10代、50代、80代以上には「3時間以上」の利用者が見られた。

10代、70代、80代以上では「30分以内」の利用者がいなかった。

(3) 利用目的

海洋センターの利用目的 × 年齢

上段:度数下段:%		合計	スポーツ	行事などの催し	研修会、講習会	トレーニング	会合	ロビー等 休憩スペース	健康 チェック	子供の 送迎	その他
年齢	全体	116 100.0	58 50.0	29 25.0	5 4.3	28 24.1	3 2.6	5 4.3	12 10.3	10 8.6	9 7.8
	10代	11 100.0	4 36.4	1 9.1	- -	1 9.1	- -	- -	1 9.1	- -	4 36.4
	20代	13 100.0	8 61.5	7 53.8	- -	4 30.8	- -	1 7.7	- -	- -	- -
	30代	24 100.0	11 45.8	7 29.2	2 8.3	6 25.0	1 4.2	- -	3 12.5	2 8.3	1 4.2
	40代	23 100.0	14 60.9	5 21.7	1 4.3	3 13.0	1 4.3	1 4.3	- -	6 26.1	1 4.3
	50代	20 100.0	13 65.0	5 25.0	1 5.0	5 25.0	- -	- -	1 5.0	1 5.0	1 5.0
	60代	13 100.0	5 38.5	3 23.1	1 7.7	3 23.1	- -	1 7.7	1 7.7	- -	1 7.7
	70代	6 100.0	2 33.3	1 16.7	- -	3 50.0	- -	1 16.7	4 66.7	- -	1 16.7
	80代 以上	6 100.0	1 16.7	- -	- -	3 50.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	1 16.7	- -



B&G 海洋センターの利用目的は、10代～60代は「スポーツ」が最も高かった。

違いが見られたのは70代、80代以上で、70代は「健康チェック」、80代以上は「トレーニング」が最も高かった。

#### (4) 満足度

海洋センターの施設に対する満足度 × 年齢

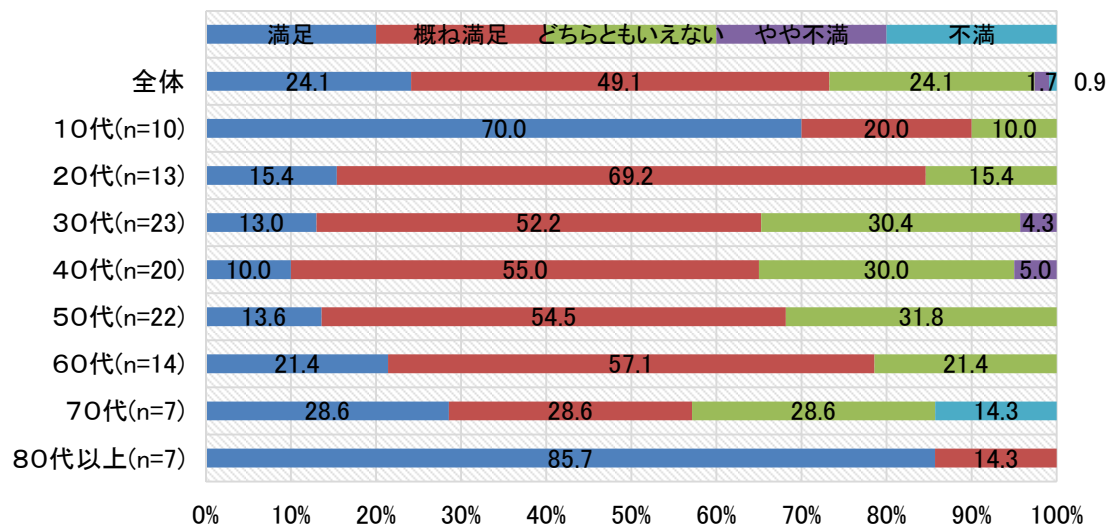
上段:度数下 段:%		合計	満足	概ね満足	どちらとも いけない	やや不満	不満
年齢	全体	116 100.0	28 24.1	57 49.1	28 24.1	2 1.7	1 0.9
	10代	10 100.0	7 70.0	2 20.0	1 10.0	- -	- -
	20代	13 100.0	2 15.4	9 69.2	2 15.4	- -	- -
	30代	23 100.0	3 13.0	12 52.2	7 30.4	1 4.3	- -
	40代	20 100.0	2 10.0	11 55.0	6 30.0	1 5.0	- -
	50代	22 100.0	3 13.6	12 54.5	7 31.8	- -	- -
	60代	14 100.0	3 21.4	8 57.1	3 21.4	- -	- -
	70代	7 100.0	2 28.6	2 28.6	2 28.6	- -	1 14.3
	80代 以上	7 100.0	6 85.7	1 14.3	- -	- -	- -

年齢別に施設に対する満足度を見たところ、統計的に違いが見られた。

10代、80代以上は「満足」が非常に高く、「概ね満足」を合わせると90～100%になった。

20～60代については「概ね満足」が50%以上を占めたが「満足」の割合は10～20%程度で、「どちらともいけない」が15～30%を占めたことが特徴的であった。





a Kruskal Wallis 検定

	年齢	度数	平均ランク
満足度	10代	10	31.5
	20代	13	57
	30代	23	66.89
	40代	20	68.38
	50代	22	64.73
	60代	14	57
	70代	7	65.43
	80代以上	7	20.57
	合計	116	

検定統計量 a,b

	満足度
カイ 2 乗	22.983
自由度	7
漸近有意確率	0.002

(5) 評価 (施設・設備面のいい点)

海洋センターの施設のいい点(施設・設備面) × 年齢

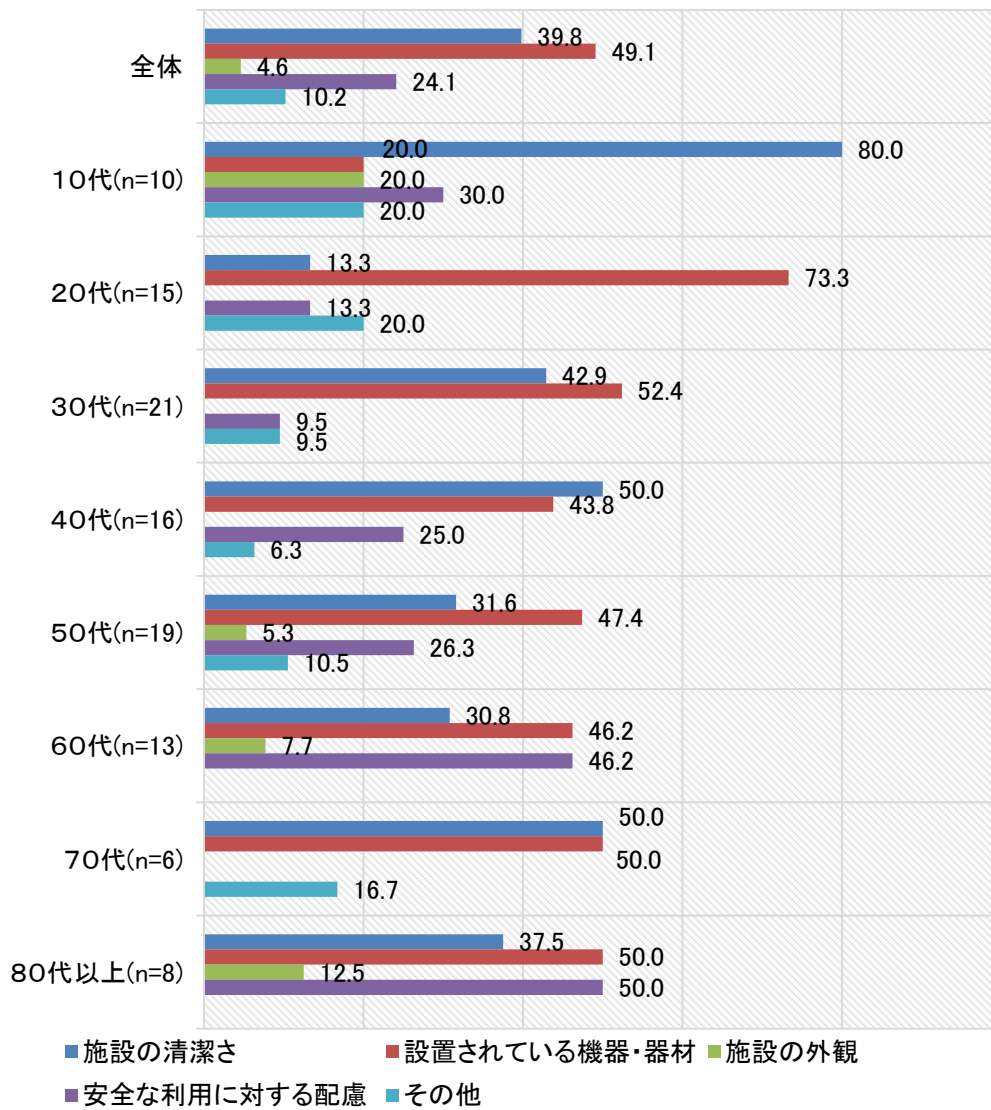
上段:度数下段:%		合計	施設の清潔さ	設置されている機器・器材	施設の外観	安全な利用 に対する配慮	その他
年齢	全体	108 100.0	43 39.8	53 49.1	5 4.6	26 24.1	11 10.2
	10代	10 100.0	8 80.0	2 20.0	2 20.0	3 30.0	2 20.0
	20代	15 100.0	2 13.3	11 73.3	- -	2 13.3	3 20.0
	30代	21 100.0	9 42.9	11 52.4	- -	2 9.5	2 9.5
	40代	16 100.0	8 50.0	7 43.8	- -	4 25.0	1 6.3
	50代	19 100.0	6 31.6	9 47.4	1 5.3	5 26.3	2 10.5
	60代	13 100.0	4 30.8	6 46.2	1 7.7	6 46.2	- -
	70代	6 100.0	3 50.0	3 50.0	- -	- -	1 16.7
	80代以上	8 100.0	3 37.5	4 50.0	1 12.5	4 50.0	- -

年齢別に施設のいい点(施設・設備面)を見たところ、10代は「施設の清潔さ」が、80.0%と高かった。20代は「設置されている機器・機材」が73.3%と高かった。30代は「設置されている機器・機材」が52.4%、「施設の清潔さ」が42.9%だった。40代は「施設の清潔さ」が50.0%、「設置されている機器・機材」が43.8%であり、「安全に対する配慮」も25.0%いた。50代は「設置されている機器・機材」が47.4%、「施設の清潔さ」が31.6%、「安全に対する配慮」が26.3%だった。

60代は「設置されている機器・機材」と「安全な利用に対する配慮」がともに46.2%であり、「施設の清潔さ」も30.8%に上った。

70代は「施設の清潔」と「設置されている機器・機材」が50.0%だった。

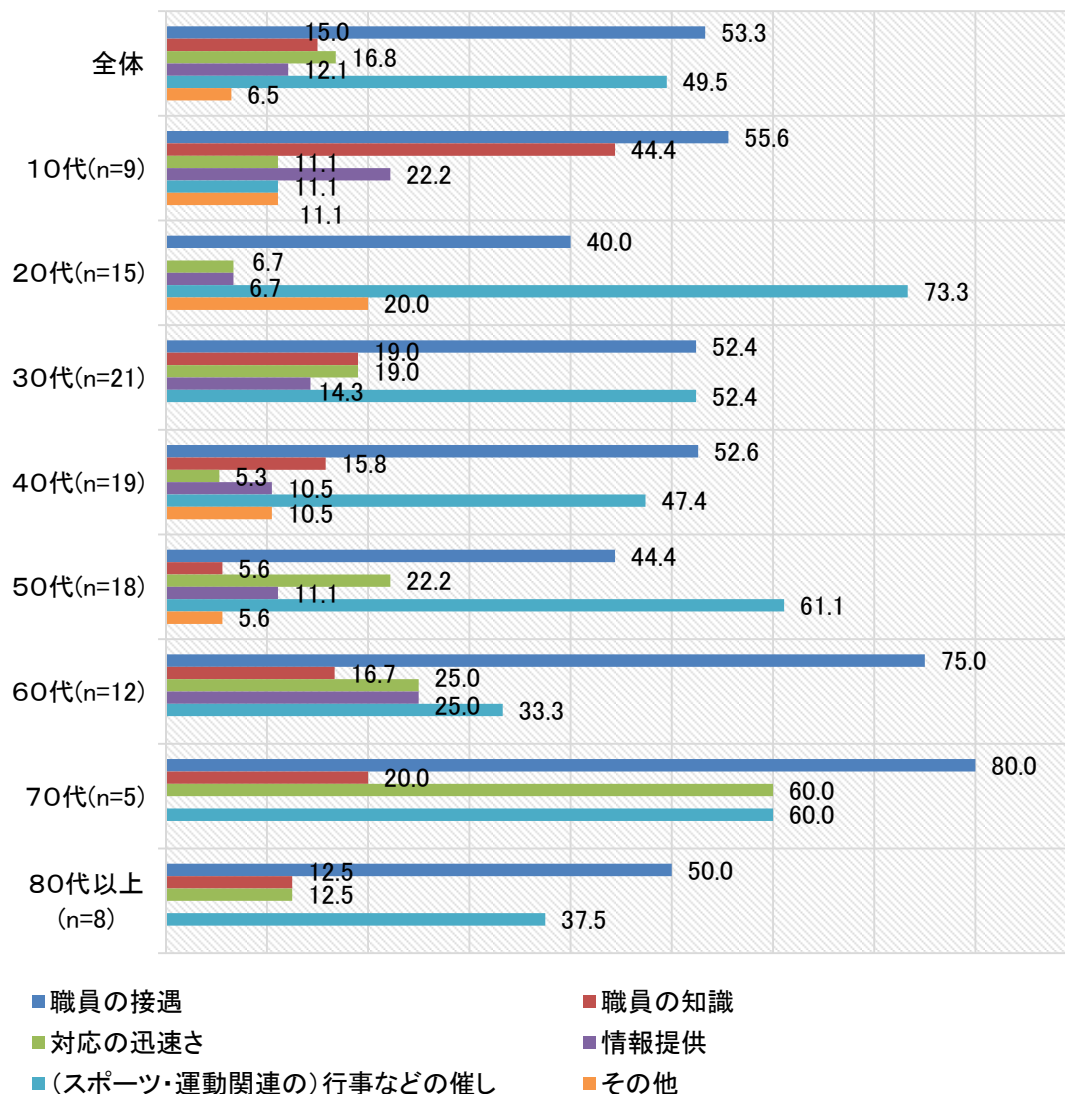
80代以上は「設置されている機器・機材」と「安全な利用に対する配慮」が50.0%、「施設の清潔さ」が37.5%だった。どの年代も、「施設の外観」は少なかった。



(6) 評価 (サービス・プログラム面のいい点)

海洋センターの施設のいい点(サービス・プログラム面) × 年齢

上段:度数 下段:%		合計	職員の接 遇	職員の知 識	対応の迅 速さ	情報提供	(スポーツ・運 動関連の) 行事などの 催し	その他
年齢	全体	107 100.0	57 53.3	16 15.0	18 16.8	13 12.1	53 49.5	7 6.5
	10代	9 100.0	5 55.6	4 44.4	1 11.1	2 22.2	1 11.1	1 11.1
	20代	15 100.0	6 40.0	- -	1 6.7	1 6.7	11 73.3	3 20.0
	30代	21 100.0	11 52.4	4 19.0	4 19.0	3 14.3	11 52.4	- -
	40代	19 100.0	10 52.6	3 15.8	1 5.3	2 10.5	9 47.4	2 10.5
	50代	18 100.0	8 44.4	1 5.6	4 22.2	2 11.1	11 61.1	1 5.6
	60代	12 100.0	9 75.0	2 16.7	3 25.0	3 25.0	4 33.3	- -
	70代	5 100.0	4 80.0	1 20.0	3 60.0	- -	3 60.0	- -
	80代 以上	8 100.0	4 50.0	1 12.5	1 12.5	- -	3 37.5	- -



サービス・プログラム面でのいい点を見ると、10代では「職員の接遇」が55.6%、次に「職員の知識」が44.4%だった。

20代は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が73.3%と高かった。30代は「職員の接遇」「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が52.4%と共に高かった。

40代は「職員の接遇」が52.6%、「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が47.4%だった。

50代は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が61.1%で、「職員の接遇」は44.4%だった。

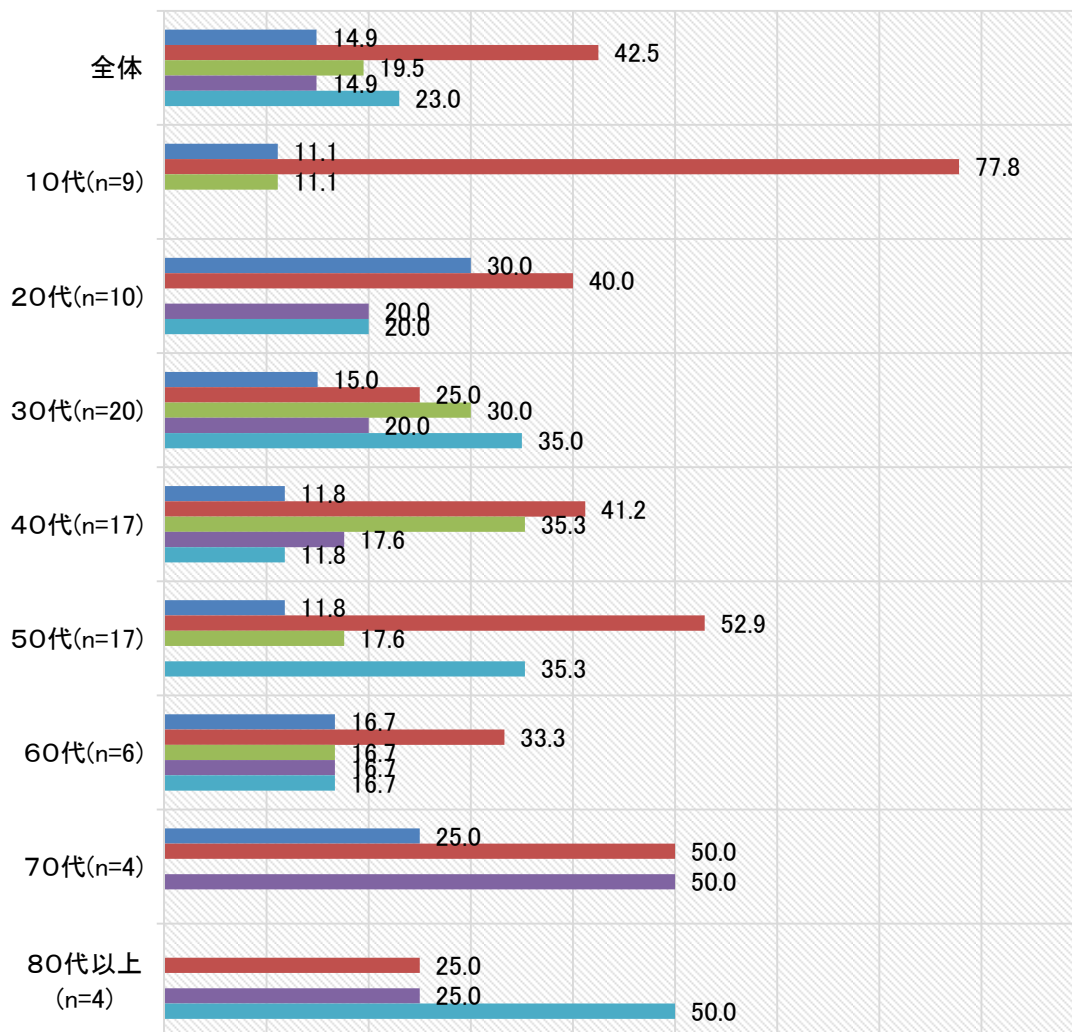
60代以降は「職員の接遇」が75.0%、80.0%、50.0%であり、「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」は33.3%、60.0%、37.5%であった。また70代は「対応の迅速さ」も高かった。

(7) 評価 (施設・設備面の改善点)

海洋センターの改善して欲しい点(施設・設備面) × 年齢

上段:度数下段:%		合計	施設の汚さ	新たな機器・ 機材の購入	施設の外観	安全な利用に 対する配慮	その他
年 齢	全体	87 100.0	13 14.9	37 42.5	17 19.5	13 14.9	20 23.0
	10代	9 100.0	1 11.1	7 77.8	1 11.1	- -	- -
	20代	10 100.0	3 30.0	4 40.0	- -	2 20.0	2 20.0
	30代	20 100.0	3 15.0	5 25.0	6 30.0	4 20.0	7 35.0
	40代	17 100.0	2 11.8	7 41.2	6 35.3	3 17.6	2 11.8
	50代	17 100.0	2 11.8	9 52.9	3 17.6	- -	6 35.3
	60代	6 100.0	1 16.7	2 33.3	1 16.7	1 16.7	1 16.7
	70代	4 100.0	1 25.0	2 50.0	- -	2 50.0	- -
	80代以上	4 100.0	- -	1 25.0	- -	1 25.0	2 50.0

施設・設備面の改善点は、10代、20代、40代、50代、60代は「新たな機器・機材の購入」が最も高かった。30代は「その他」が最も高く、「施設の外観」「安全な利用に対する配慮」も高かった。



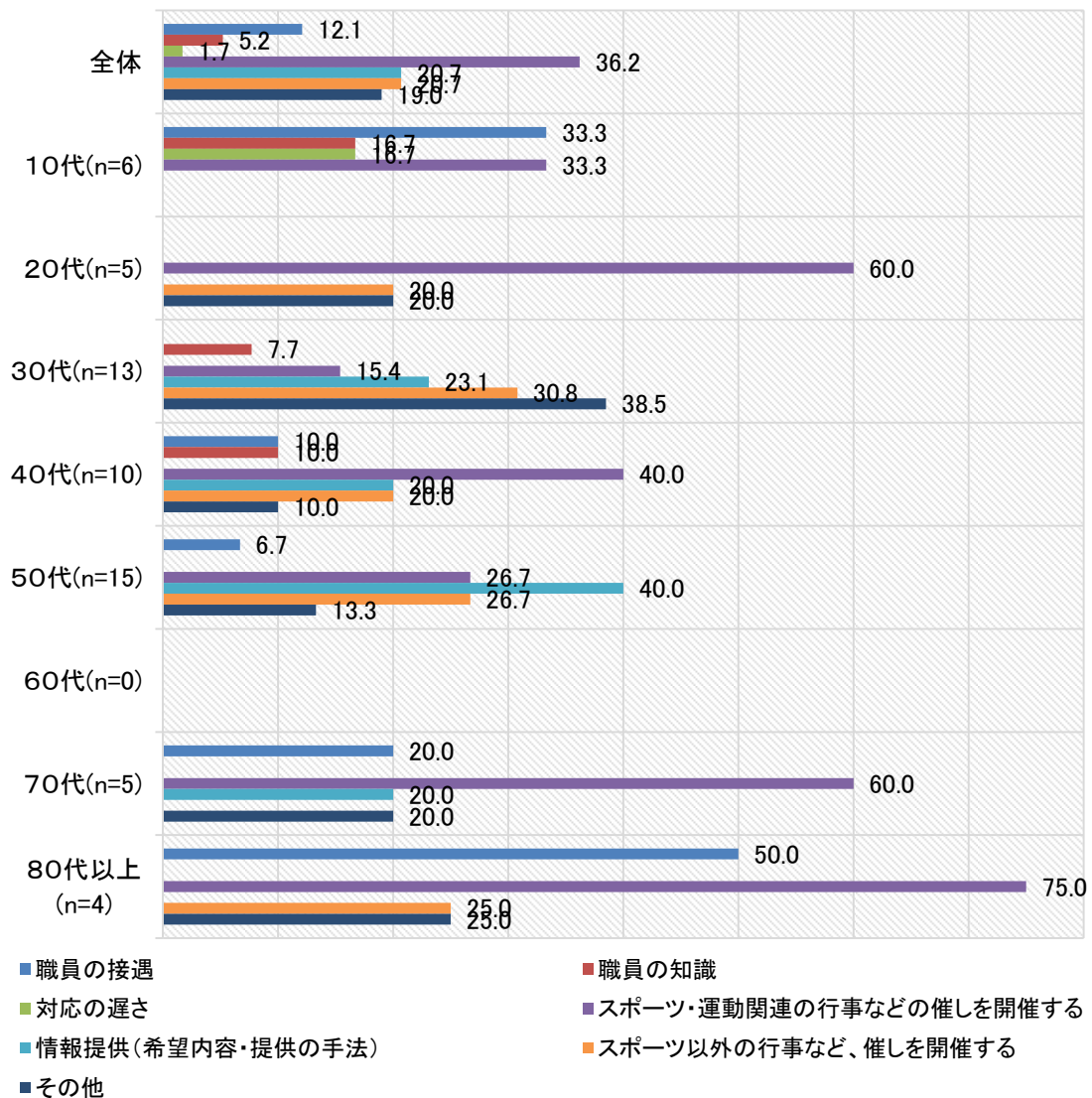
■施設の汚さ ■新たな機器・機材の購入 ■施設の外観 ■安全な利用に対する配慮 ■その他

(8) 評価 (サービス・プログラム面の改善点)

海洋センターの改善して欲しい点(サービス・プログラム面) × 年齢

上段:度数下段:%		合計	職員の 接遇	職員の 知識	対応の 遅さ	スポーツ・ 運動関連 の行事な どの催し を開催す る	情報提供	スポーツ 以外の行 事など、 催しを開 催する	その他
年齢	全体	58 100.0	7 12.1	3 5.2	1 1.7	21 36.2	12 20.7	12 20.7	11 19.0
	10代	6 100.0	2 33.3	1 16.7	1 16.7	2 33.3	- -	- -	- -
	20代	5 100.0	- -	- -	- -	3 60.0	- -	1 20.0	1 20.0
	30代	13 100.0	- -	1 7.7	- -	2 15.4	3 23.1	4 30.8	5 38.5
	40代	10 100.0	1 10.0	1 10.0	- -	4 40.0	2 20.0	2 20.0	1 10.0
	50代	15 100.0	1 6.7	- -	- -	4 26.7	6 40.0	4 26.7	2 13.3
	60代	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	70代	5 100.0	1 20.0	- -	- -	3 60.0	1 20.0	- -	1 20.0
	80代以 上	4 100.0	2 50.0	- -	- -	3 75.0	- -	1 25.0	1 25.0





サービス・プログラム面についての改善点では、10代は「職員の接遇」と「スポーツ・運動関連の行事等催しを開催する」が高かった。

20代、40代、70代、80代以上は「スポーツ・運動関連の行事等催しを開催する」が高かった。

30代は「その他」が高く、「スポーツ以外の行事等催しを開催する」がその次に高かった。

50代は「情報提」が最も高かった。

「職員の接遇」「スポーツ・運動関連の行事など催しを開催する」は施設評価のいい点でも上げられていた項目である。

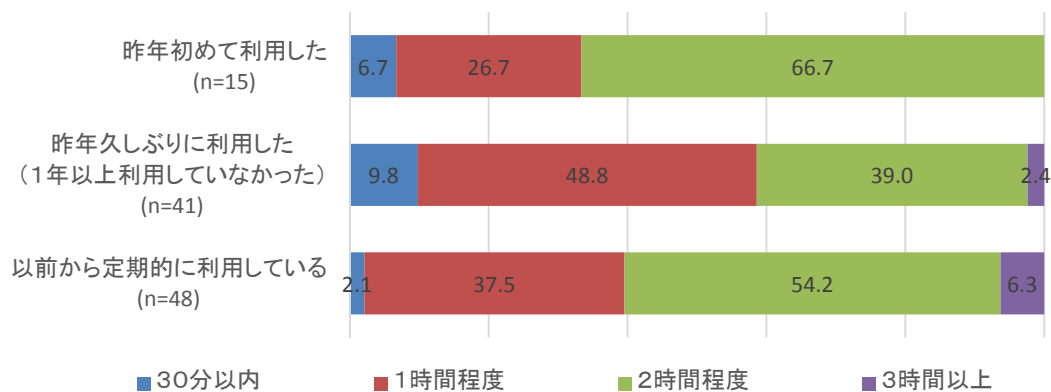
### 3. B&G 海洋センターの 2015 年の利用実態 (利用状況別)

2015 年の利用者のうち、「昨年初めて利用した」人及び 1 年以上利用しておらず、「昨年久しぶりに利用した」人を新規利用者、「以前から定期的に利用している」人を定期利用者とし、新規利用者と定期利用者の利用の実態を明らかにした。

#### (1) 利用時間

海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか × 2015 年度に海洋センターを利用しましたか

上段:度数 下段:%		合計	30分以内	1時間程度	2時間程度	3時間以上
利用 状 況	全体	104 100.0	6 5.8	42 40.4	52 50.0	4 3.8
	昨年初めて利用した	15 100.0	1 6.7	4 26.7	10 66.7	0 0
	昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	41 100.0	4 9.8	20 48.8	16 39.0	1 2.4
	以前から定期的に利用している	48 100.0	1 2.1	18 37.5	26 54.2	3 6.3



利用時間についてみると、初めて利用した人は「2 時間程度」の利用が最も多く 66.7% だった。「久しぶりの利用者」は「1 時間程度」が 48.8%、定期的な利用者は「2 時間程度」が 54.2% で最も多かった。

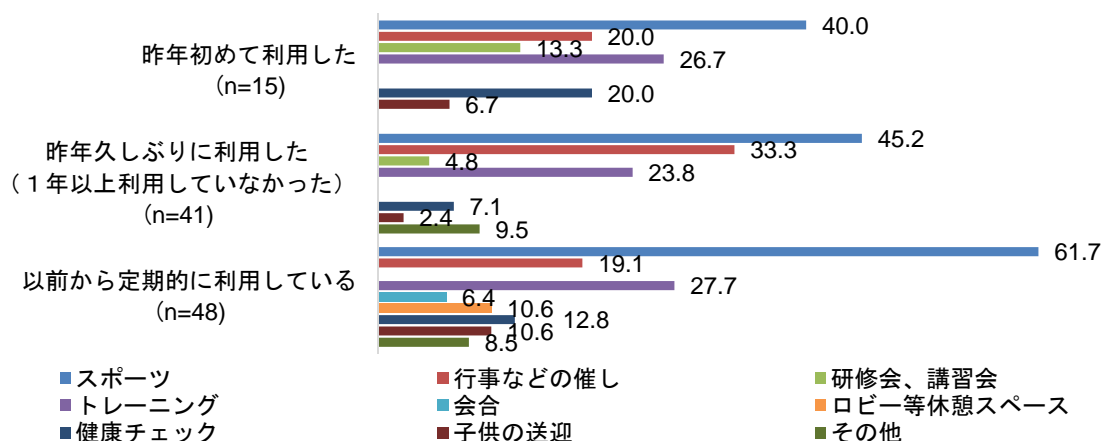
「3 時間以上」は定期的な利用者に 6.3% みられ、久しぶりの利用者でも 2.4% みられた。

また、「30 分以内」の利用は、初めての利用者に 6.7%、久しぶりの利用者に 9.8%、定期的な利用者に 2.1% がみられた。

## (2) 利用の目的

海洋センターの利用目的 × あなたは、昨年(2015年度)に海洋センターを利用しましたか。

上段:度数 下段:%		合計	スポーツ	行事等の催し	研修会講習会	トレーニング	会合	ロビー休憩スペース	健康チェック	子供の送迎	その他
利用状況	全体	104 100.0	54 51.9	26 25.0	4 3.8	27 26.0	3 2.9	5 4.8	12 11.5	7 6.7	8 7.7
	昨年初めて利用した	15 100.0	6 40.0	3 20.0	2 13.3	4 26.7	- -	- -	3 20.0	1 6.7	- -
	昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	42 100.0	19 45.2	14 33.3	2 4.8	10 23.8	- -	- -	3 7.1	1 2.4	4 9.5
	以前から定期的に利用している	47 100.0	29 61.7	9 19.1	- -	13 27.7	3 6.4	5 10.6	6 12.8	5 10.6	4 8.5



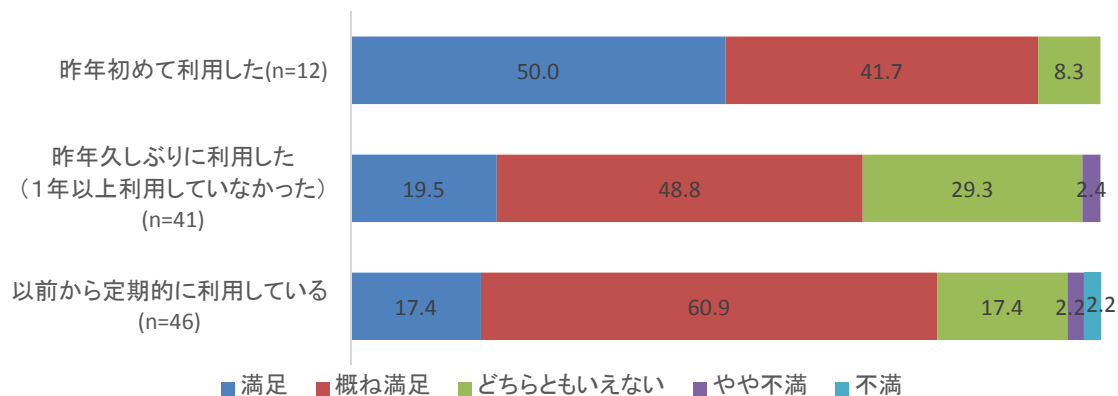
利用の目的をみると、初めての利用者は「スポーツ」が40.0%、久しぶりの利用者が45.2%、定期的な利用者が61.7%だった。次に高い回答をみると、初めての利用者と定期的な利用者は「トレーニング」で26.7%と27.7%、久しぶりの利用者は「行事などの催し」が33.3%だった。

また、少ないながら、定期的な利用者の方が利用の目的が幅広いことが分かった。

### (3) 満足度

海洋センターの施設に対する満足度 × あなたは、昨年(2015年度)に海洋センターを利用しましたか。

上段:度数 下段:%		合計	満足	概ね満足	どちらとも いけない	やや不満	不満
利用 状 況	全体	99	22	53	21	2	1
		100.0	22.2	53.5	21.2	2.0	1.0
	昨年初めて利用した	12	6	5	1	-	-
		100.0	50.0	41.7	8.3	-	-
昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	41	8	20	12	1	-	
	100.0	19.5	48.8	29.3	2.4	-	
以前から定期的に利用している	46	8	28	8	1	1	
	100.0	17.4	60.9	17.4	2.2	2.2	

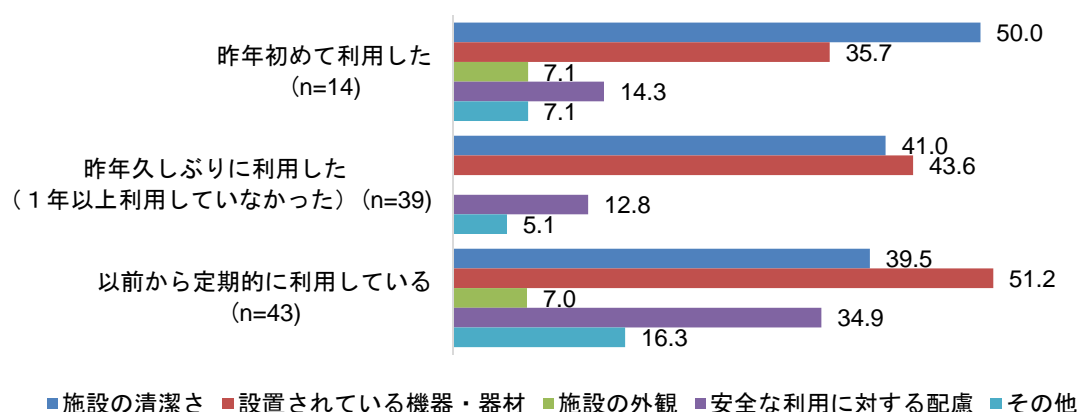


利用状況別に施設の満足度をみると、すべてのグループで満足度は高かった。初めての利用者は「満足」が50.0%、「概ね満足」が41.7%と高い数値を示した。久しぶりの利用者は「満足」が19.5%、「概ね満足」が48.8%、定期的な利用者は「満足」が17.4%、「概ね満足」が60.9%であり、初めての利用者に比べると「満足」のポイントが低かった。また、「どちらともいえない」が初めての利用者よりも高い数値を示し、「やや不満」[不満]も見られた。

#### (4) 施設の評価（施設・設備のいい点）

海洋センターの施設のいい点(施設・設備面) × あなたは、昨年(2015年度)に海洋センターを利用しましたか。

上段:度数 下段:%		合計	施設の清潔さ	設置されている機器・器材	施設の外観	安全な利用に対する配慮	その他
利用状況	全体	96 100.0	40 41.7	44 45.8	4 4.2	22 22.9	10 10.4
	昨年初めて利用した	14 100.0	7 50.0	5 35.7	1 7.1	2 14.3	1 7.1
	昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	39 100.0	16 41.0	17 43.6	- -	5 12.8	2 5.1
	以前から定期的に利用している	43 100.0	17 39.5	22 51.2	3 7.0	15 34.9	7 16.3

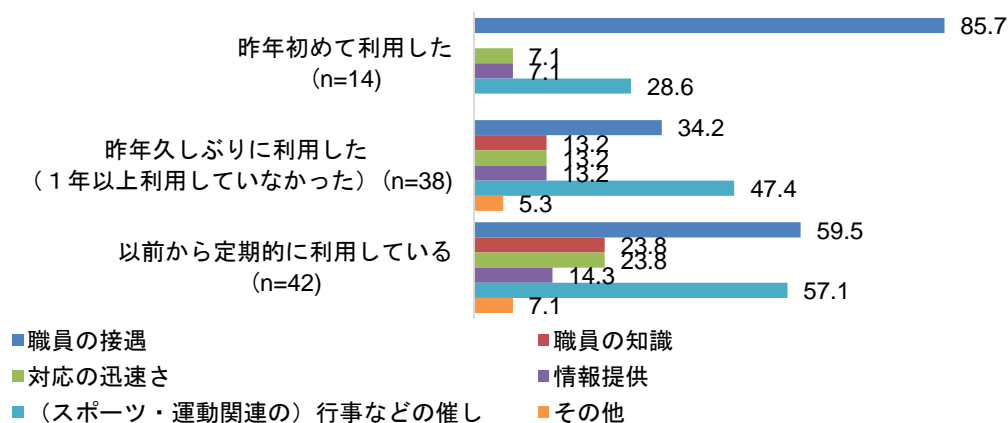


利用状況別に施設・設備面での評価を見ると、初めての利用者は「施設の清潔さ」、「設置されている機器・機材」の項目をあげる割合が高く、久しぶりの利用者も「設置されている機器・機材」、「施設の清潔さ」の割合が高かった。定期的な利用者は「設置されている機器・機材」が最も高く、次に「施設の清潔さ」、「安全な利用に対する配慮」も高い数字を示した。

(5) 施設の評価 (サービス・プログラムのいい点)

海洋センターの施設のいい点(サービス・プログラム面) × あなたは、昨年(2015年度)に海洋センターを利用しましたか。

上段:度数 下段:%		合計	職員の 接遇	職員の 知識	対応の 迅速さ	情報 提供	(スポー ツ・運動 関連の) 行事な どの催し	その他
利用 状 況	全体	94 100.0	50 53.2	15 16.0	16 17.0	12 12.8	46 48.9	5 5.3
	昨年初めて利用した	14 100.0	12 85.7	- -	1 7.1	1 7.1	4 28.6	- -
	昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	38 100.0	13 34.2	5 13.2	5 13.2	5 13.2	18 47.4	2 5.3
	以前から定期的に利用している	42 100.0	25 59.5	10 23.8	10 23.8	6 14.3	24 57.1	3 7.1

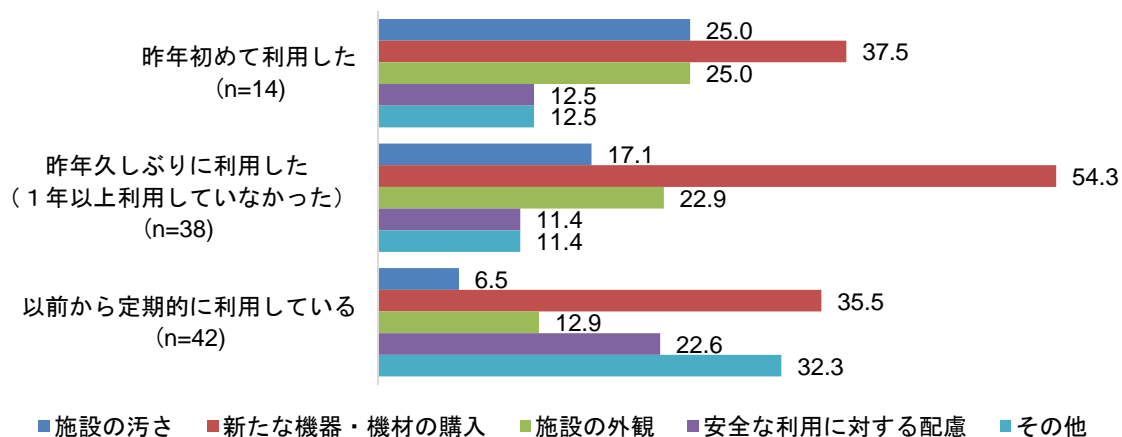


利用状況別のサービス・プログラム面での施設評価については、初めての利用者は「職員の接遇」が85.7%と非常に高かった。また、「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」も28.6%であった。久しぶりの利用者は「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」が47.4%であり、次に「職員の接遇」が34.2%で続いた。定期的な利用者は「職員の接遇」が59.5%であり、「(スポーツ・運動関連の) 行事などの催し」も57.1%と同程度に高かった。また、「職員の知識」「対応の迅速さ」「情報提供」などその他の項目も、他の群に比べてポイントが集まった。

(6) 施設の評価 (施設・設備面の改善点)

海洋センターの改善して欲しい点(施設・設備面) × あなたは、昨年(2015年度)に海洋センターを利用しましたか。

上段:度数 下段:%		合計	施設の汚さ	新たな機器・機材の購入	施設の外観	安全な利用に対する配慮	その他
利用状況	全体	74 100.0	10 13.5	33 44.6	14 18.9	12 16.2	15 20.3
	昨年初めて利用した	8 100.0	2 25.0	3 37.5	2 25.0	1 12.5	1 12.5
	昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	35 100.0	6 17.1	19 54.3	8 22.9	4 11.4	4 11.4
	以前から定期的に利用している	31 100.0	2 6.5	11 35.5	4 12.9	7 22.6	10 32.3

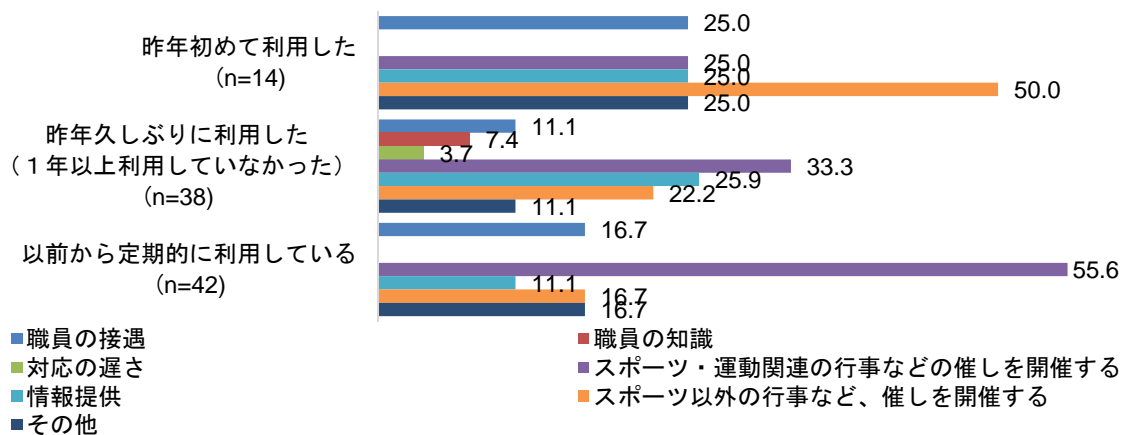


施設の改善点について利用状況別にみると、初めての利用者は「新たな機器・機材の購入」が37.5%であり、「施設の汚さ」「施設の外観」が同ポイントの25.0%だった。久しぶりの利用者は「新たな機器・機材の購入」が54.3%で他の項目よりも多かった。定期的な利用者は「新たな機器・機材の購入」が35.5%が高かったが「その他」も32.3%と高かった。

(7) 施設の評価 (サービス・プログラム面)

海洋センターの改善して欲しい点(サービス・プログラム面) × あなたは、昨年(2015年度)に海洋センターを利用しましたか。

上段:度数 下段:%		合計	職員の 待遇	職員の 知識	対応の 遅さ	スポーツ・運動 関連の行事などの 催しを開催する	情報提供	スポーツ 以外の行事など、 催しを開催する	その他
利用 状況	全体	49 100.0	7 14.3	2 4.1	1 2.0	20 40.8	10 20.4	11 22.4	7 14.3
	昨年初めて利用した	4 100.0	1 25.0	- -	- -	1 25.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0
	昨年久しぶりに利用した (1年以上利用していなかった)	27 100.0	3 11.1	2 7.4	1 3.7	9 33.3	7 25.9	6 22.2	3 11.1
	以前から定期的に利用している	18 100.0	3 16.7	- -	- -	10 55.6	2 11.1	3 16.7	3 16.7



サービス・プログラム面の改善点については、初めての利用者は「職員の待遇」「スポーツ・運動関連の行事などの催しを開催する」「情報提供」「その他」が25.0%と同じポイントであり、「スポーツ以外の行事など催しを開催する」が50.0%と高かった。

久しぶりの利用者は「スポーツ・運動関連の行事などの催しを開催する」が33.3%で最も高く、次に「情報提供」「スポーツ以外の行事など催しを開催する」が22.2%で続いた。

定期的な利用者は「スポーツ・運動関連の行事など催しを開催する」が55.6%と高い数値を示した。

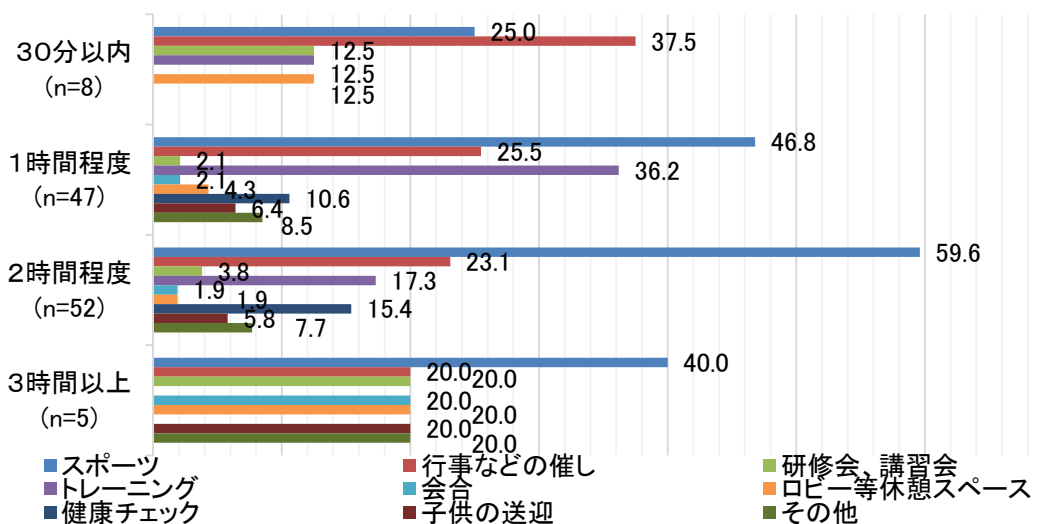


#### 4. B&G 海洋センターの 2015 年の利用実態 (利用時間別)

##### (1) 利用の目的

海洋センターの利用目的 × 海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。

上段:度数 下段:%		合計	スポーツ	行事な どの催 し	研修 会、講 習会	トレー ニング	会合	ロビー等 休憩ス ペース	健康チ ェック	子供の 送迎	その他
利 用 時 間	全体	112 100.0	57 50.9	28 25.0	5 4.5	27 24.1	3 2.7	5 4.5	13 11.6	7 6.3	9 8.0
	30分以内	8 100.0	2 25.0	3 37.5	1 12.5	1 12.5	- -	1 12.5	- -	- -	- -
	1時間程度	47 100.0	22 46.8	12 25.5	1 2.1	17 36.2	1 2.1	2 4.3	5 10.6	3 6.4	4 8.5
	2時間程度	52 100.0	31 59.6	12 23.1	2 3.8	9 17.3	1 1.9	1 1.9	8 15.4	3 5.8	4 7.7
	3時間以上	5 100.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	- -	1 20.0	1 20.0	- -	1 20.0	1 20.0

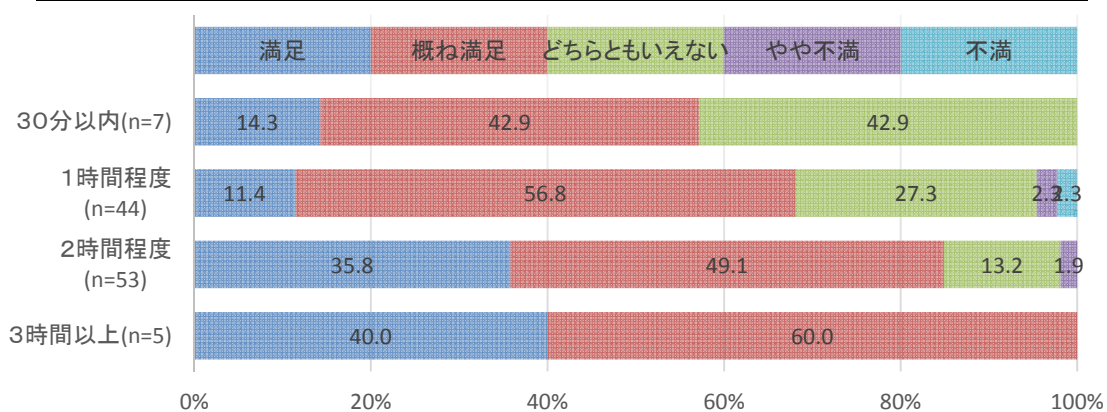


利用時間別の目的をみると、「1時間程度」「2時間程度」「3時間程度」の利用者の多くは「スポーツ」という回答であった。「30分以内」の利用者は「行事などの催し」が最も高く、次いで「スポーツ」だった。

## (2) 満足度

海洋センターの施設に対する満足度 × 海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。

上段:度数 下段:%		合計	満足	概ね満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
利用 時 間	全体	109	27	57	22	2	1
		100.0	24.8	52.3	20.2	1.8	0.9
	30分以内	7	1	3	3	-	-
		100.0	14.3	42.9	42.9	-	-
	1時間程度	44	5	25	12	1	1
	100.0	11.4	56.8	27.3	2.3	2.3	
2時間程度	53	19	26	7	1	-	
	100.0	35.8	49.1	13.2	1.9	-	
3時間以上	5	2	3	-	-	-	
	100.0	40.0	60.0	-	-	-	



利用時間別に施設の満足を見ると、群間で統計的に違いがあることが分かった。どの群でも「満足」「概ね満足」の割合が高かったが、利用時間が少ないほど、満足の割合が低下し、「どちらでもない」「やや不満」「不満」の割合が多かった。

a Kruskal Wallis 検定

	利用時間	度数	平均ランク
満足度	30分以内	7	66.93
	1時間程度	44	64.38
	2時間程度	53	47.13
	3時間以上	5	39.2
	合計	109	

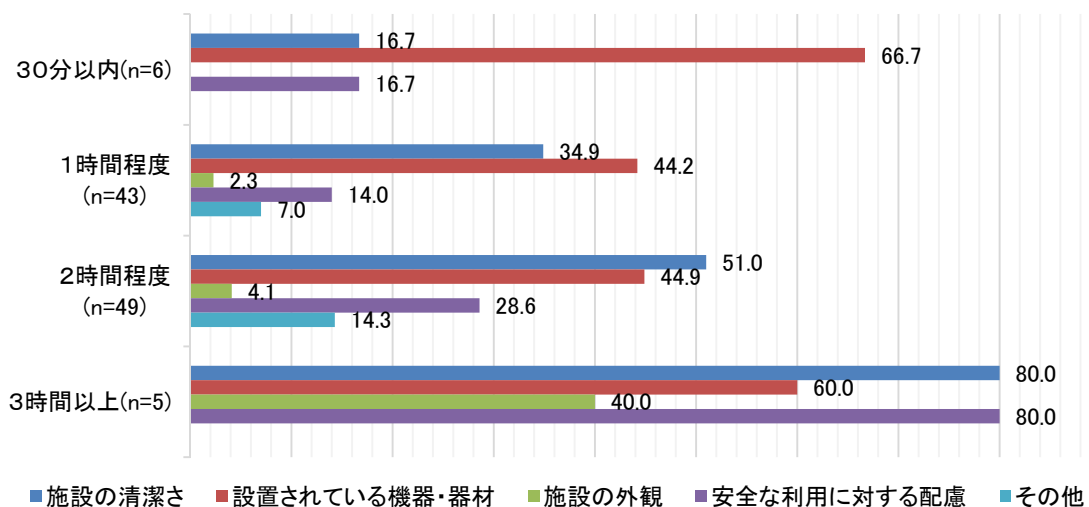
検定統計量 a,b

	満足度
カイ 2 乗	11.276
自由度	3
漸近有意確率	0.01

### (3) 施設の評価（施設・設備面のいい点）

海洋センターの施設のいい点（施設・設備面）× 海洋センターで過ごす時間（平均）はどの程度ですか。

上段:度数 下段:%		合計	施設の清潔さ	設置されている機器・器材	施設の外観	安全な利用に対する配慮	その他
利用時間	全体	103 100.0	45 43.7	48 46.6	5 4.9	25 24.3	10 9.7
	30分以内	6 100.0	1 16.7	4 66.7	- -	1 16.7	- -
	1時間程度	43 100.0	15 34.9	19 44.2	1 2.3	6 14.0	3 7.0
	2時間程度	49 100.0	25 51.0	22 44.9	2 4.1	14 28.6	7 14.3
	3時間以上	5 100.0	4 80.0	3 60.0	2 40.0	4 80.0	- -

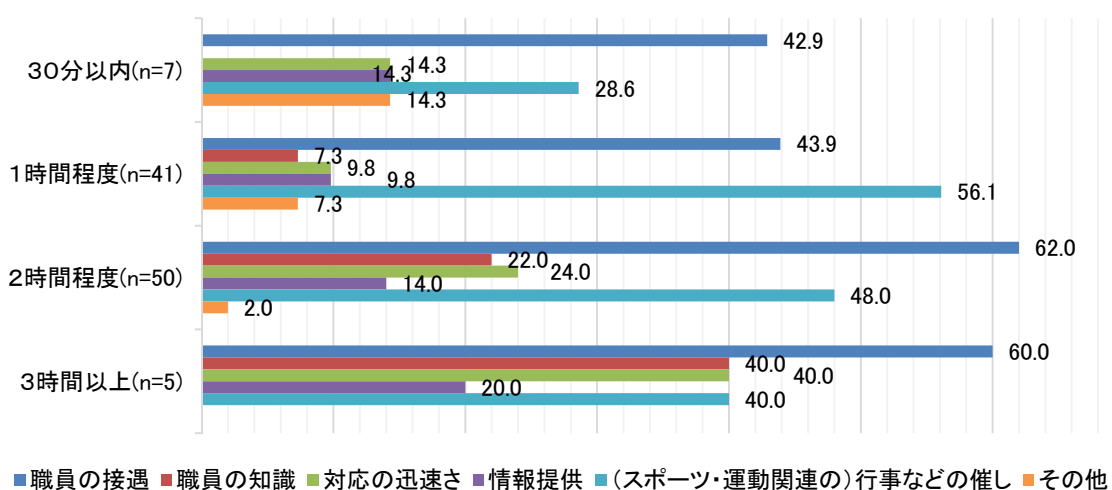


利用時間別の施設の評価（施設・設備面でのいい点）は、「30分以内」「1時間程度」の利用者は「設置されている機器・機材」が66.7%、44.2%と最も多かった。「2時間程度」の利用者は「施設の清潔さ」であり、「3時間以上」の利用者は「施設の清潔さ」「安全な利用に対する配慮」が上がった。

(4) 施設の評価 (サービス・プログラム面のいい点)

海洋センターの施設のいい点(サービス・プログラム面) × 海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。

上段:度数 下段:%		合計	職員の接 遇	職員の知 識	対応の迅 速さ	情報提供	(スポーツ・ 運動関連 の)行事な どの催し	その他
利 用 時 間	全体	103 100.0	55 53.4	16 15.5	19 18.4	13 12.6	51 49.5	5 4.9
	30分以内	7 100.0	3 42.9	- -	1 14.3	1 14.3	2 28.6	1 14.3
	1時間程度	41 100.0	18 43.9	3 7.3	4 9.8	4 9.8	23 56.1	3 7.3
	2時間程度	50 100.0	31 62.0	11 22.0	12 24.0	7 14.0	24 48.0	1 2.0
	3時間以上	5 100.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0	- -

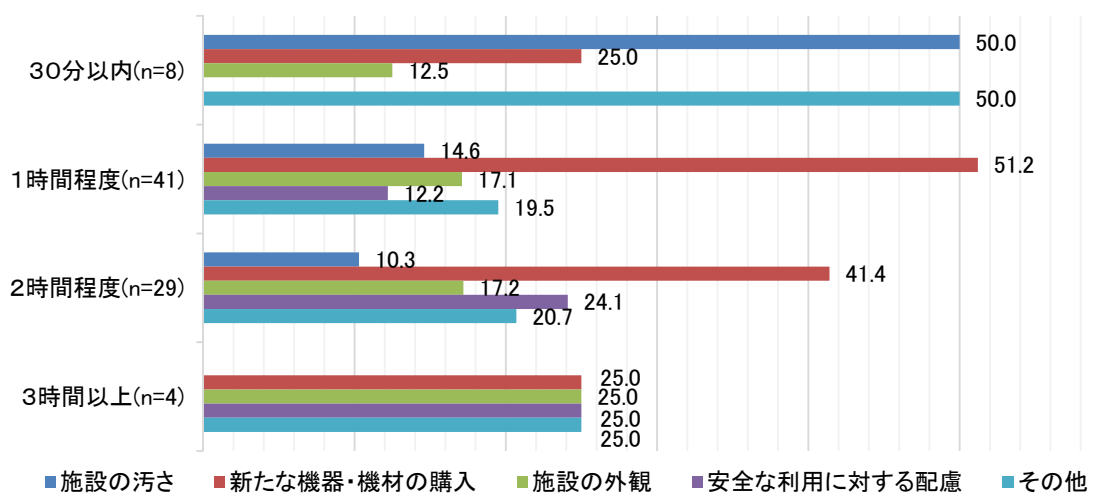


サービス・プログラム面での評価は、「30分以内」「2時間程度」「3時間程度」の利用者は「職員の接遇」が最も高かった、「1時間程度」の利用者は「(スポーツ・運動関連の行事などの催し)」が56.1%で最も高かった。

(5) 施設の評価 (施設・設備面の改善点)

海洋センターの改善して欲しい点(施設・設備面) × 海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。

上段:度数 下段:%		合計	施設の汚さ	新たな機器・機材の購入	施設の外観	安全な利用に対する配慮	その他
利用時間	全体	82 100.0	13 15.9	36 43.9	14 17.1	13 15.9	19 23.2
	30分以内	8 100.0	4 50.0	2 25.0	1 12.5	- -	4 50.0
	1時間程度	41 100.0	6 14.6	21 51.2	7 17.1	5 12.2	8 19.5
	2時間程度	29 100.0	3 10.3	12 41.4	5 17.2	7 24.1	6 20.7
	3時間以上	4 100.0	- -	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0

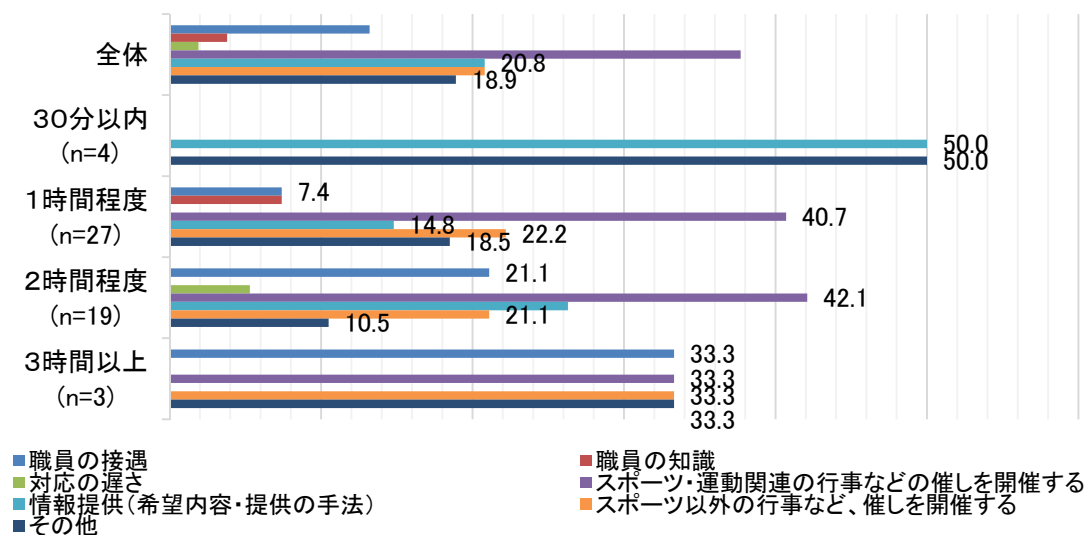


施設・設備面の改善点については「30分以内」の利用者は「施設の汚さ」「その他」がそれぞれ50.0%だった。「1時間程度」「2時間程度」の利用者は「新たな機器・井座位の購入」が51.2%と41.4%で最も高かった。

(6) 施設の評価 (サービス・プログラム面の改善点)

海洋センターの改善して欲しい点(サービス・プログラム面) × 海洋センターで過ごす時間(平均)はどの程度ですか。

上段:度数 下段:%		合計	職員の接 遇	職員の知 識	対応の遅 さ	スポーツ・運 動関連の 行事など の催しを 開催する	情報提供	スポーツ以 外の行事 など、催し を開催す る	その他
利 用 時 間	全体	53 100.0	7 13.2	2 3.8	1 1.9	20 37.7	11 20.8	11 20.8	10 18.9
	30分以内	4 100.0	- -	- -	- -	- -	2 50.0	- -	2 50.0
	1時間程度	27 100.0	2 7.4	2 7.4	- -	11 40.7	4 14.8	6 22.2	5 18.5
	2時間程度	19 100.0	4 21.1	- -	1 5.3	8 42.1	5 26.3	4 21.1	2 10.5
	3時間以上	3 100.0	1 33.3	- -	- -	1 33.3	- -	1 33.3	1 33.3



サービス・プログラム面での改善点は「30分以内」利用者は「情報提供」「その他」をあげた。「1時間程度」「2時間程度」の利用者は「スポーツ・運動関連の行事などの催しを開催する」が40.7%、42.1%で最も高かった。