

アイルコーポレーション株式会社 御中

ふじみ野市スポーツ施設・有料公園施設  
利用者満足度調査 結果報告書

---



2022年3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	.....	33

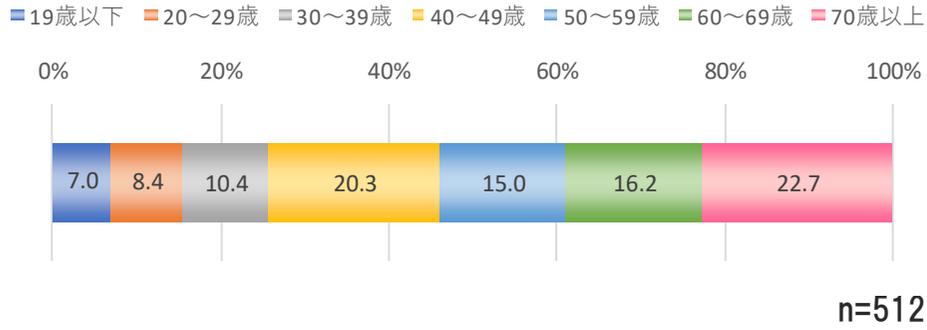
## 1. 調査概要

---

- 調査場所 : スポーツセンター、上野台体育館、駒林体育館、  
ふじみ野市運動公園、第2運動公園、荒川運動公園
- 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 : 515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 : 2021年12月1日～12月26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。

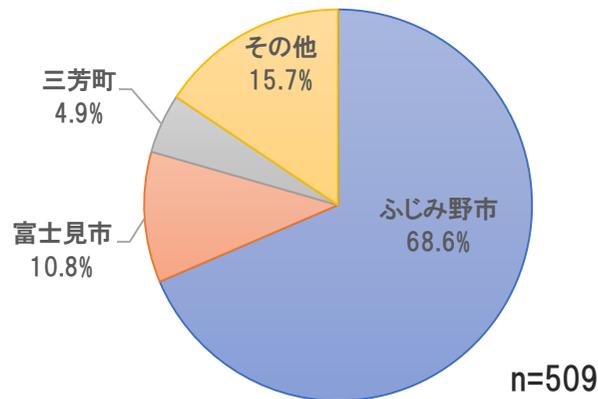
# 1-3. 回答者属性

## 年齢



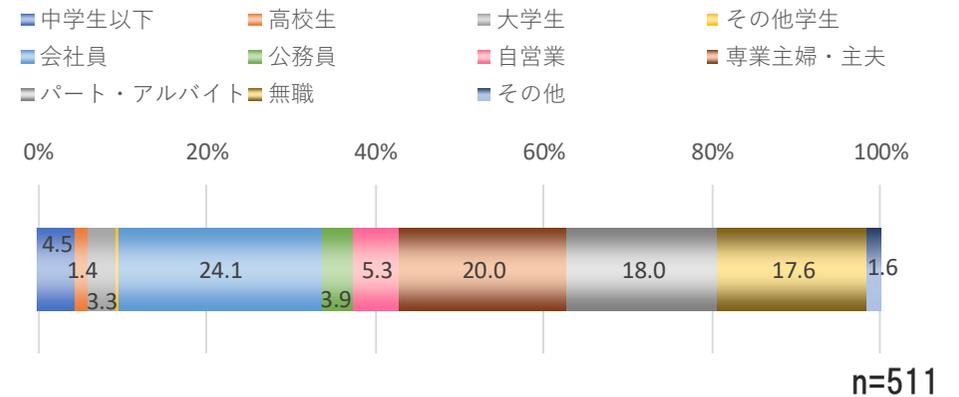
全体	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上
512	36	43	53	104	77	83	116
100.0	7.0	8.4	10.4	20.3	15.0	16.2	22.7

## 居住地



全体	ふじみ野市	富士見市	三芳町	その他
509	349	55	25	80
100.0	68.6	10.8	4.9	15.7

## 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
511	23	7	17	2	123	20	27	102	92	90	8
100.0	4.5	1.4	3.3	0.4	24.1	3.9	5.3	20.0	18.0	17.6	1.6

## 2. サマリー

---

## ◇高い総合満足評価を維持、コロナ対策も高評価

- ◆総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が89.4%と高い満足評価を得ている。(P8、22)
- ◆前回調査と比較すると、満足評価は5.4ポイント、加重平均は0.24それぞれ低下している。(P8)
- ◆施設別の満足度は、  
スポーツセンター:93.0%、上野台体育館:80.0%、駒林体育館:75.0%、  
ふじみ野市運動公園:83.3%、第2運動公園:92.7%。(P24)
- ◆新型コロナウイルスの総合的な対策の評価は97.1%。個別の評価項目でも、9割半ば以上と非常に高い評価を得ている。(P25)

## ◇利用者のスポーツ実施頻度は週1日以上が9割、施設利用の頻度は月2日以上が約8割

- ◆「週2～3回程度」が48.6%で最も高く、「週1日以上」のスポーツ実施頻度は約9割。(P13)
- ◆年代別の、「週1日以上」のスポーツ実施頻度は、「10代」「60代」「70代以上」で9割以上となっている。(P14)
- ◆施設の利用頻度は、全体では、「月4回以上」が43.6%で最も高くなっており、「月に2～3回程度」(35.9%)と合わせて「月2日以上」が約8割を占めている。(P18)

## ◇スポーツセンター、ふじみ野市第2運動公園で高評価、利用手続きにやや不満がみられる

- ◆全体的に満足度は高く、『施設のスクール・教室の内容』『職員の対応』『施設の清掃状況』『安全管理』は、9割半ば程度を超えた高い満足評価を得ている。一方、『利用手続き(予約など)のしやすさ』については、満足評価は7割にとどまり、不満評価が2割台みられ、他の評価項目と比べて不満がやや高い。(P22)
- ◆利用施設別では、『スポーツセンター』は全ての項目で全体を上回っており高い満足評価を得ている。一方、『上野台体育館』は全ての項目が全体を下回っている。(P23)
- ◆利用施設別のNPSは、『スポーツセンター』24.8、『上野台体育館』-10.2、『駒林体育館』-32.3、『ふじみ野市運動公園』32.2、『第2運動公園』34.2と、前回同様施設により差がみられる。(P27)

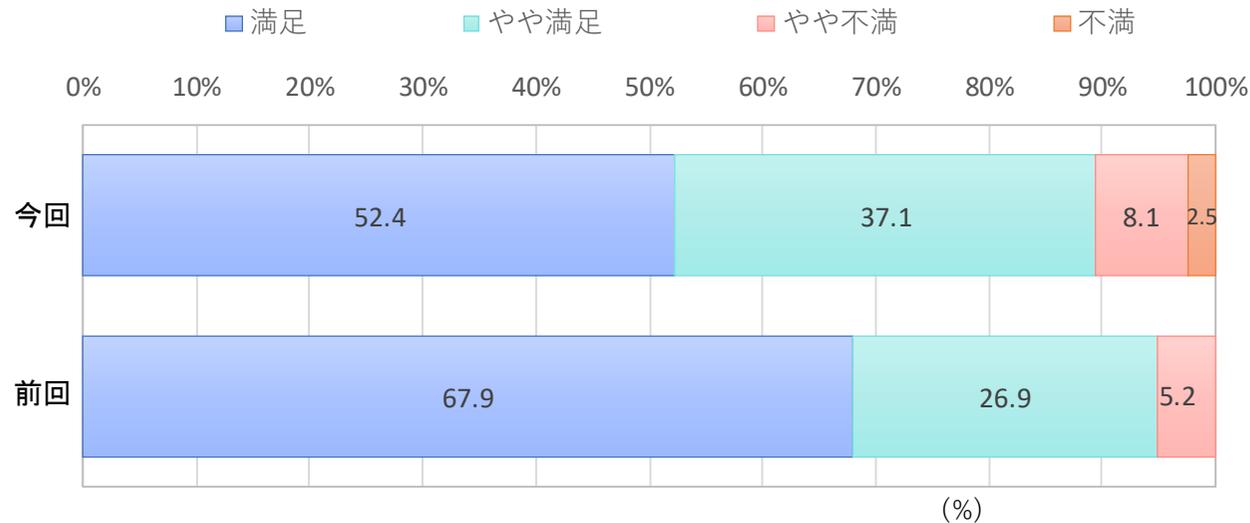
### 3. 調査結果

---

### 3-1. 総合満足度(経年比較)

Q13S8 本日利用した施設の印象はいかがでしたか。

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。(○印はそれぞれ1つずつ)。



		回答者数	満足	やや満足	やや不満	不満	TOP2	加重平均
経年比較	今回	445	52.4	37.1	8.1	2.5	89.4	3.39
	前回	290	67.9	26.9	5.2	0.0	94.8	3.63

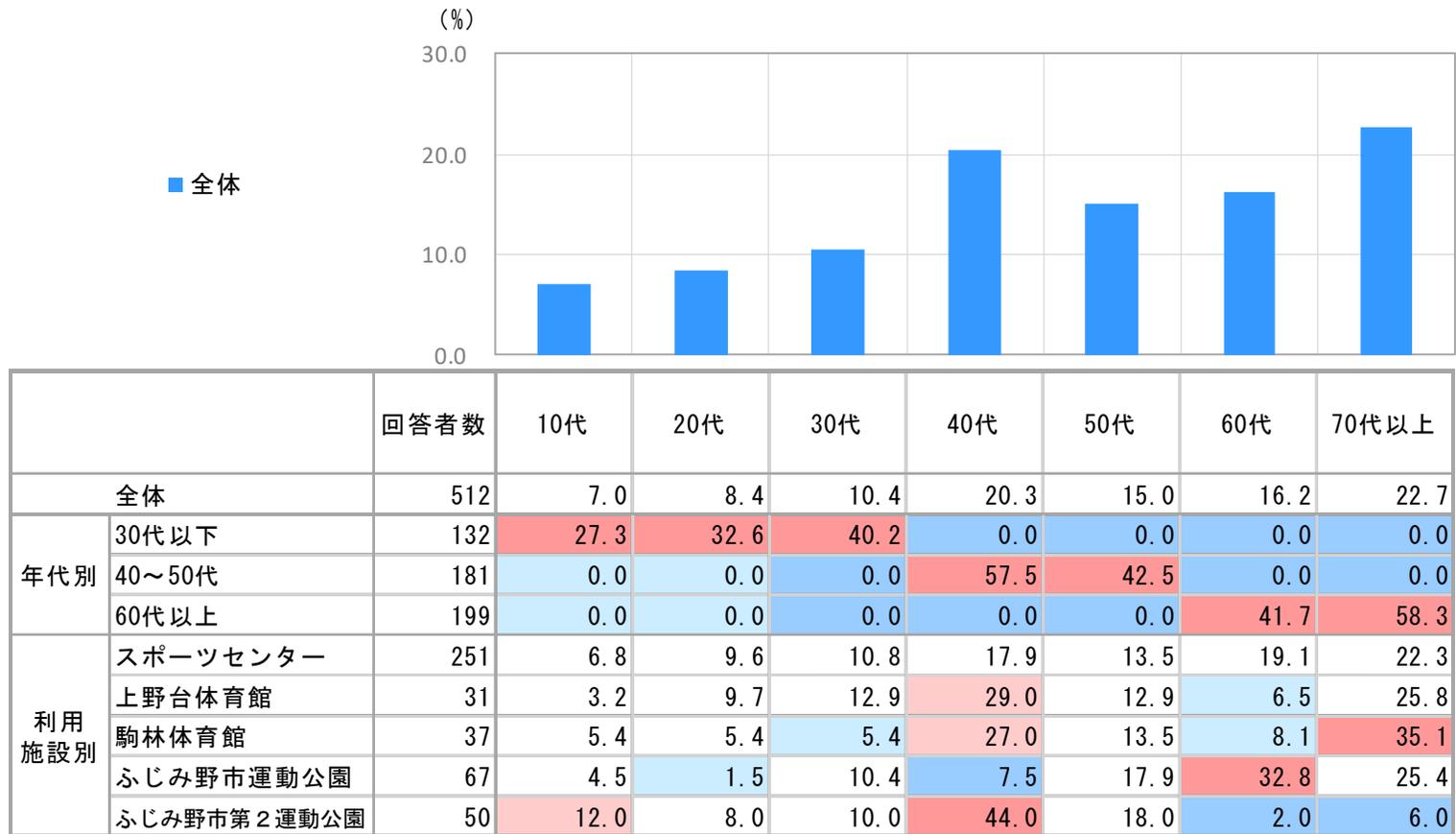
※TOP2 : 「満足」と「やや満足」の比率の合計(%)

※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89.4%と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」の比率は5.4ポイント低下、加重平均は0.24低下している。

## 3-2. 年齢

Q1 あなたの年齢をお答えください。



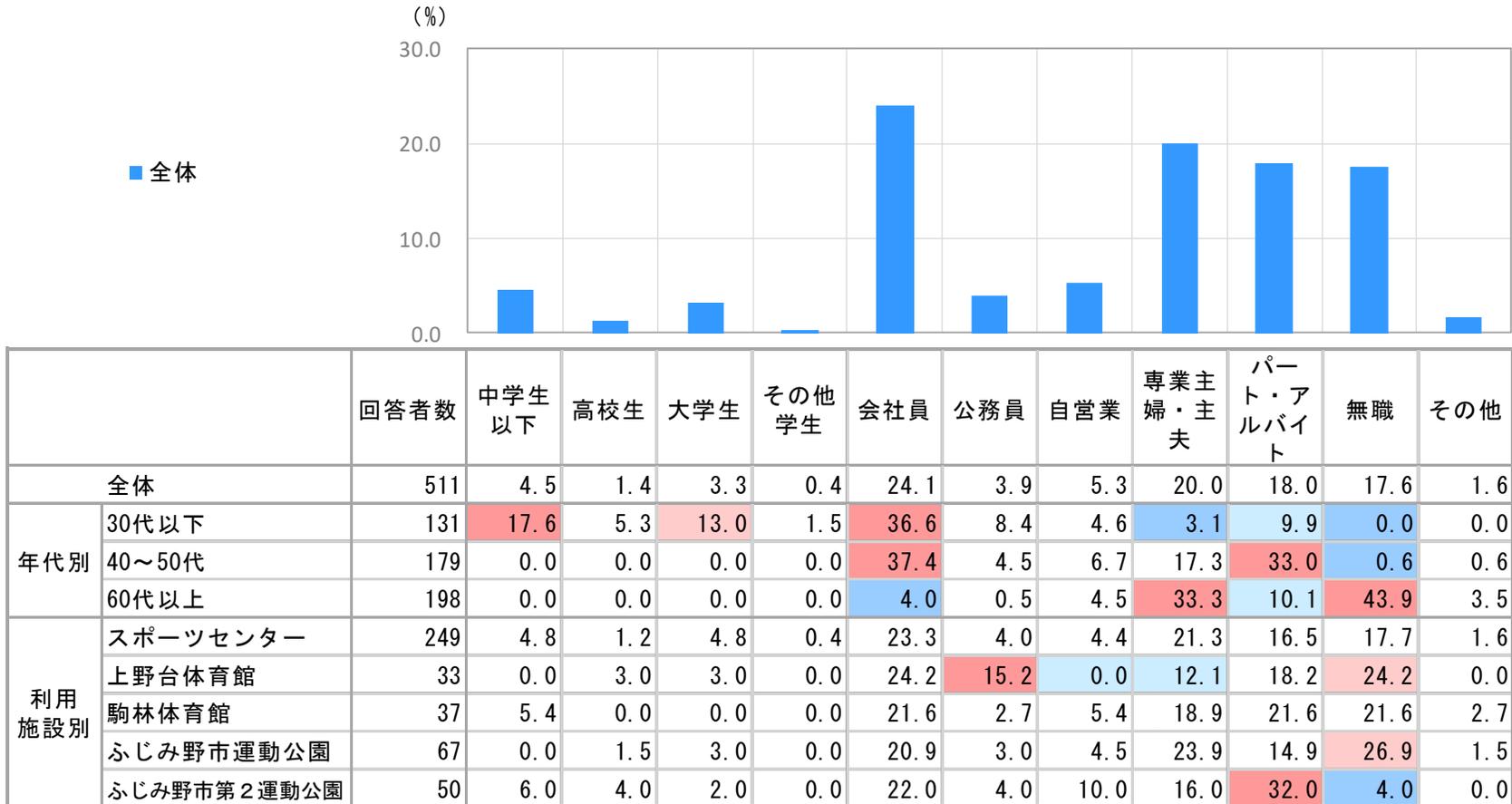
全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「70代以上」が22.7%で最も高くなっている。

◆ 利用施設別では、『駒林体育館』は「70代以上」が、『ふじみ野市運動公園』は「60代」が、『ふじみ野市第2運動公園』は「40代」がそれぞれ高くなっている。

### 3-3. 職業

Q2 あなたのご職業をお答えください。

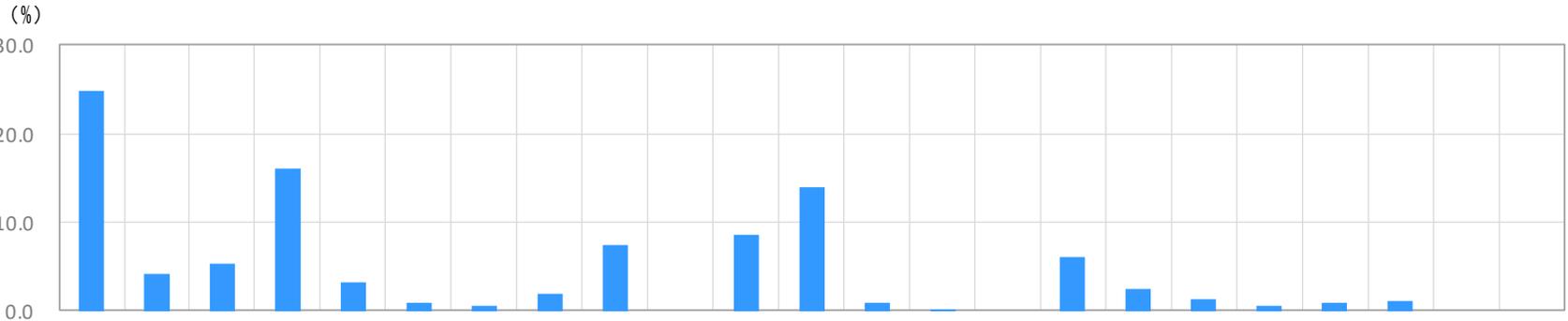


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「会社員」が24.1%で最も高く、次いで「専業主婦・主夫」が20.0%、「パート・アルバイト」が18.0%、「無職」が17.6%が続いている。

# 3-4. 利用施設

Q3 本日の主な利用施設をお答えください。



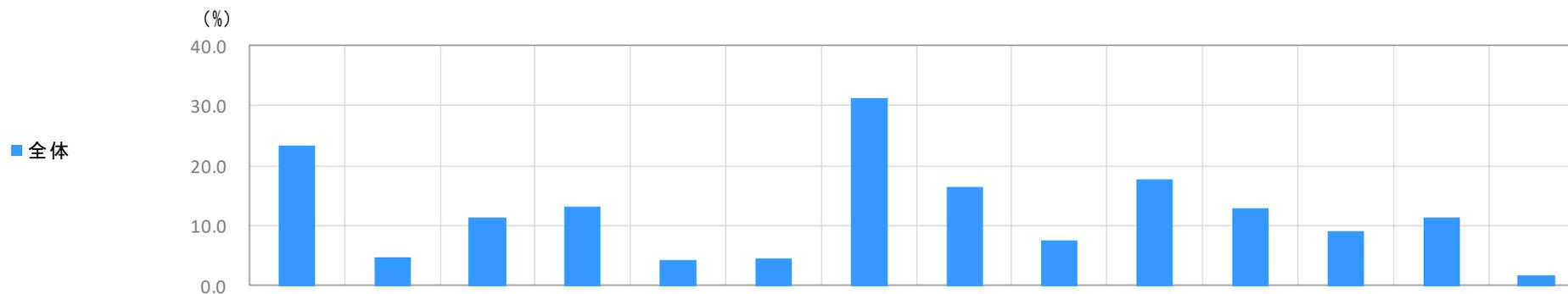
	回答数	スポーツセンター								上野台体育館		駒林体育館	ふじみ野市運動公園				ふじみ野市第2運動公園				荒川運動公園	荒川第2運動公園	びん沼サッカー場		
		総合体育館アリーナ	総合体育館多目的室	総合体育館柔剣道場	テニスコート	弓道場(近的)	弓道場(遠的)	多目的グラウンド	グラウンドゴルフ場	上野台体育館	トレーニング室		テニスコート	フットサルコート	野球場	フリースペース	アリーナ	卓球場	柔道場	剣道場				多目的球場	
全体	444	24.8	4.1	5.4	16.0	3.2	0.9	0.5	1.8	7.4	0.0	8.6	14.0	0.9	0.2	0.0	6.1	2.5	1.4	0.5	0.9	1.1	0.0	0.0	
年代別	30代以下	112	37.5	4.5	7.1	9.8	0.0	1.8	0.0	0.0	7.1	0.0	5.4	6.2	2.7	0.9	0.0	6.2	3.6	0.9	1.8	0.9	3.6	0.0	0.0
	40~50代	156	22.4	2.6	7.7	14.7	1.9	0.6	0.6	0.0	8.3	0.0	9.6	10.3	0.6	0.0	0.0	12.8	1.9	3.2	0.0	1.9	0.6	0.0	0.0
	60代以上	173	19.1	5.2	2.3	21.4	6.4	0.6	0.6	4.6	5.8	0.0	9.2	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
利用施設別	スポーツセンター	251	43.8	7.2	9.6	28.3	5.6	1.6	0.8	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	上野台体育館	33	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	駒林体育館	38	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	ふじみ野市運動公園	67	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	92.5	6.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	ふじみ野市第2運動公園	50	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	54.0	22.0	12.0	4.0	8.0	0.0	0.0	0.0

全体と比較 ■ +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 ■ 20s未満

◆ 全体では、「スポーツセンター・総合体育館アリーナ」が24.8%で最も高く、次いで「スポーツセンター・テニスコート」が16.0%、「ふじみ野市運動公園・テニスコート」が14.0%が続いている。

### 3-5. 運動・スポーツについて

Q4 今後あなたが行きたい運動・スポーツ(現在行っているもの含め)をあげてください。



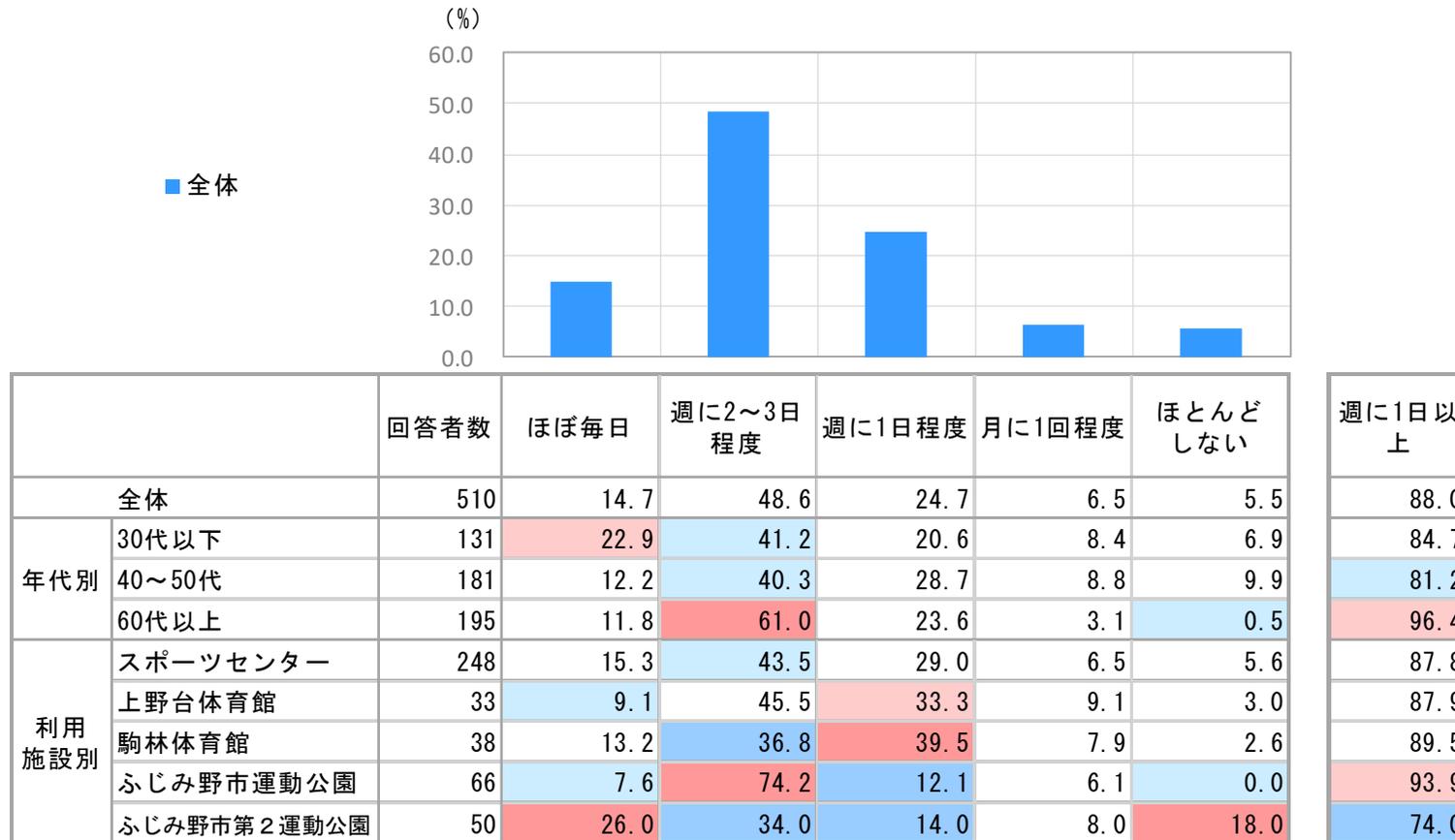
		回答者数	ウォーキング (散歩等含む)	ランニング (ジョギング)・マラソン・駅伝	筋肉トレーニング (器具・自重トレーニング等)	体操 (ラジオ体操・ヨガ・職場体操等)	サッカー・フットサル	野球・ソフトボール	テニス・ソフトテニス・ラケットテニス	卓球	ゴルフ・グラウンドゴルフ・ゲートボール	バドミントン	バスケットボール	バレーボール・インディアアカ	その他	わからない
全体		506	23.5	4.7	11.5	13.2	4.2	4.5	31.2	16.4	7.7	17.8	13.0	9.1	11.3	1.8
年代別	30代以下	130	8.5	4.6	9.2	4.6	10.0	9.2	16.9	14.6	3.1	16.9	33.1	8.5	12.3	2.3
	40~50代	180	17.8	6.1	16.7	12.2	4.4	3.9	28.9	10.0	5.0	27.2	12.8	12.8	11.1	2.2
	60代以上	193	38.9	3.6	8.3	20.2	0.0	2.1	43.0	23.3	13.5	9.3	0.0	6.2	10.9	1.0
利用施設別	スポーツセンター	247	24.7	4.0	11.7	15.8	2.0	2.4	30.0	13.8	8.9	16.2	13.0	7.7	15.4	2.0
	上野台体育館	32	21.9	9.4	6.2	6.2	6.2	6.2	9.4	28.1	6.2	28.1	25.0	21.9	3.1	3.1
	駒林体育館	38	13.2	5.3	2.6	2.6	2.6	2.6	7.9	26.3	7.9	36.8	15.8	15.8	2.6	0.0
	ふじみ野市運動公園	65	29.2	7.7	12.3	9.2	7.7	6.2	76.9	7.7	4.6	7.7	0.0	0.0	7.7	1.5
	ふじみ野市第2運動公園	49	20.4	8.2	22.4	16.3	8.2	6.1	6.1	26.5	12.2	26.5	14.3	18.4	10.2	2.0

全体と比較 ■ +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 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「テニス・ソフトテニス・ラケットテニス」が31.2%で最も高く、次いで「ウォーキング(散歩等含む)」が23.5%となっている。
- ◆ 年代別では、『30代以下』では「バスケットボール」、『40~50代』『60代以上』では「テニス・ソフトテニス・ラケットテニス」がそれぞれ最も高くなっている。

### 3-6①. スポーツの実施頻度

Q5 あなたのスポーツの頻度をお答えください。



全体と比較 ■ +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 ■ 20s未満

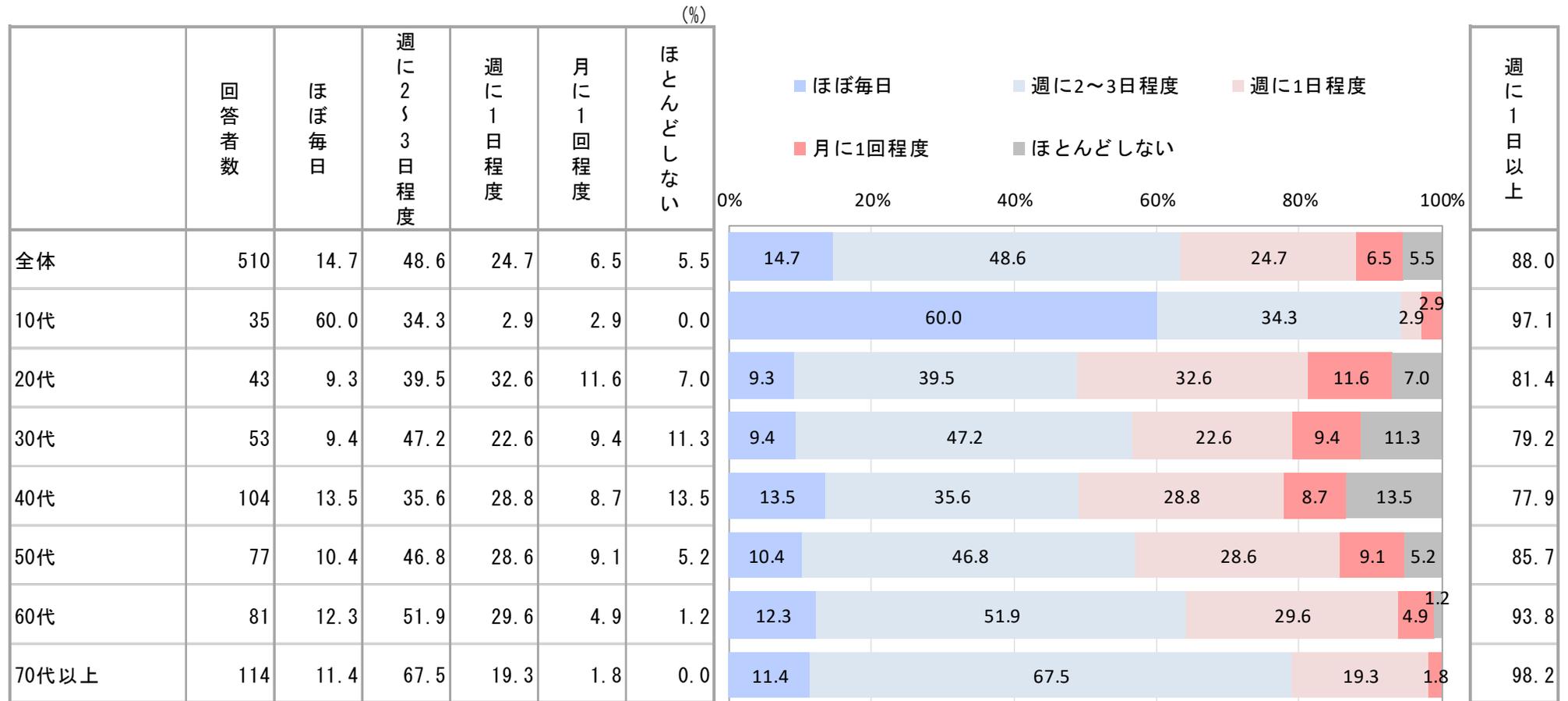
◆ 全体では、「ほぼ毎日」は14.7%、「ほとんどしない」は5.5%。

「週2~3日程度」が48.6%で最も高くなっており、「週に1日以上」のスポーツ実施頻度は約9割を占めている。

◆ 「週に1日以上」の実施頻度は、年代別では、『60代以上』が96.4%、利用施設別では、『ふじみ野市運動公園』が93.9%とそれぞれ全体と比べて高くなっている。

### 3-6②. スポーツの実施頻度(年代別)

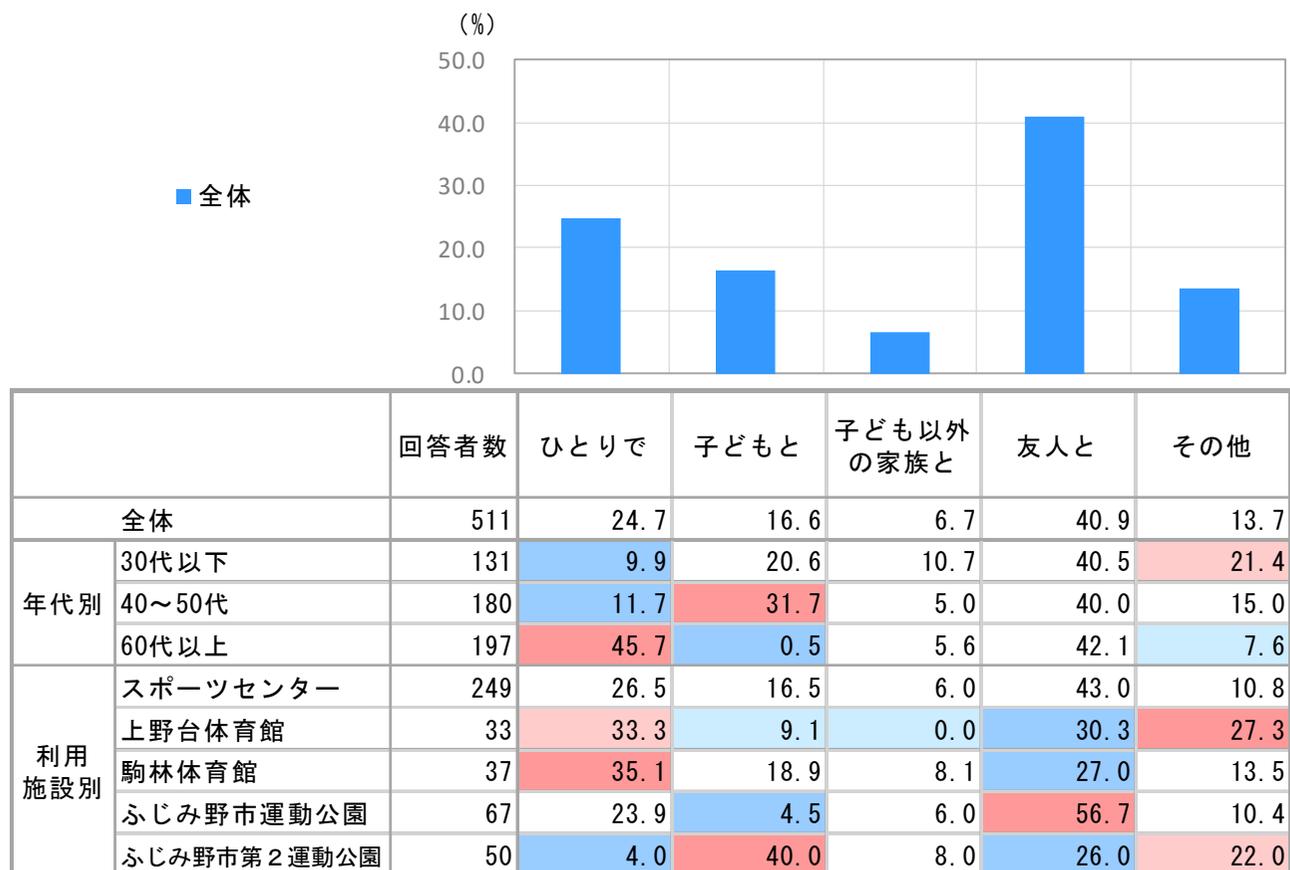
Q5 あなたのスポーツの頻度をお答えください。



◆ 週に1日以上のスポーツ実施状況を年代別にみると、『10代』『60代』『70代以上』がいずれも9割以上と高く、『40代』では7割半ば程度にとどまっている。

### 3-7. 同行者

Q6 本日は、こちらの施設にどなたと来ましたか。

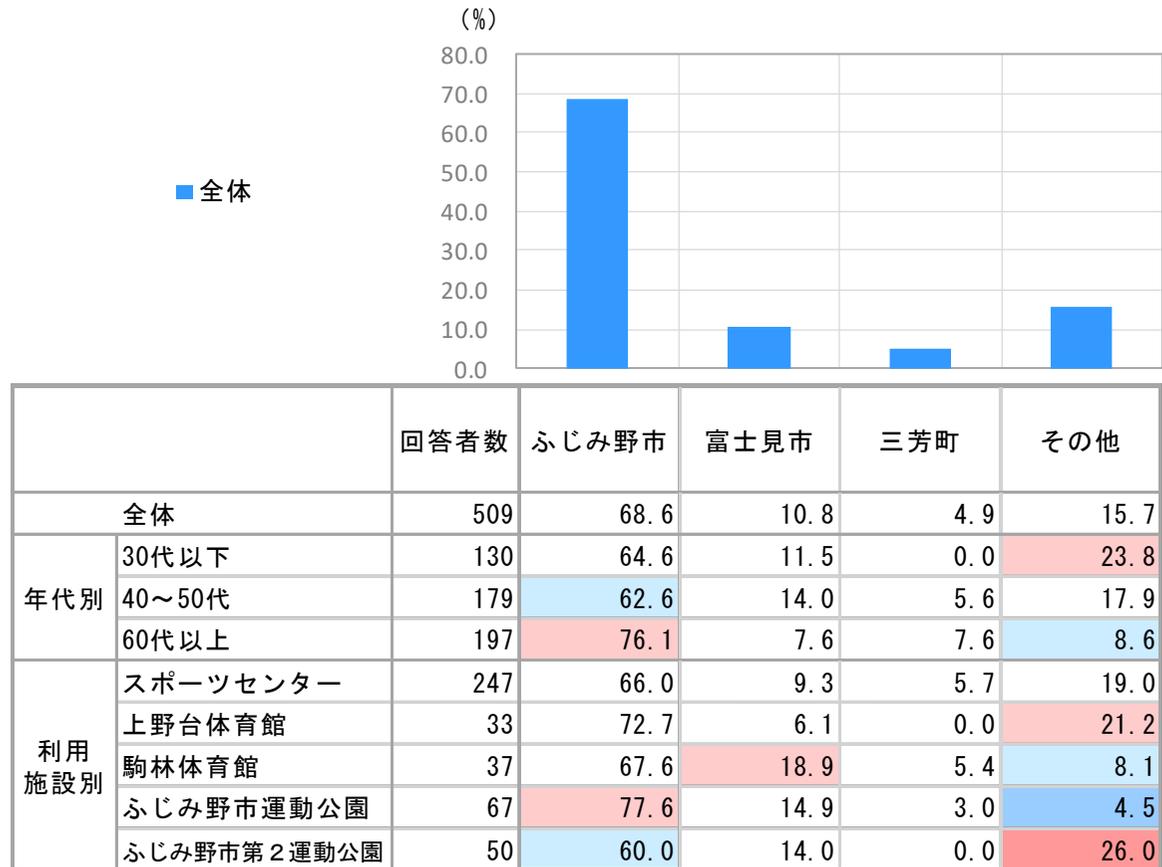


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「友人と」が40.9%で最も高く、次いで「ひとりで」が24.7%となっている。
- ◆ 利用施設別では、『上野台体育館』の「その他」、『駒林体育館』の「ひとりで」、『ふじみ野市運動公園』の「友人と」、『ふじみ野市第2運動公園』の「子ども」がそれぞれ他の利用施設と比べて高くなっている。

### 3-8. 居住地

Q7 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。

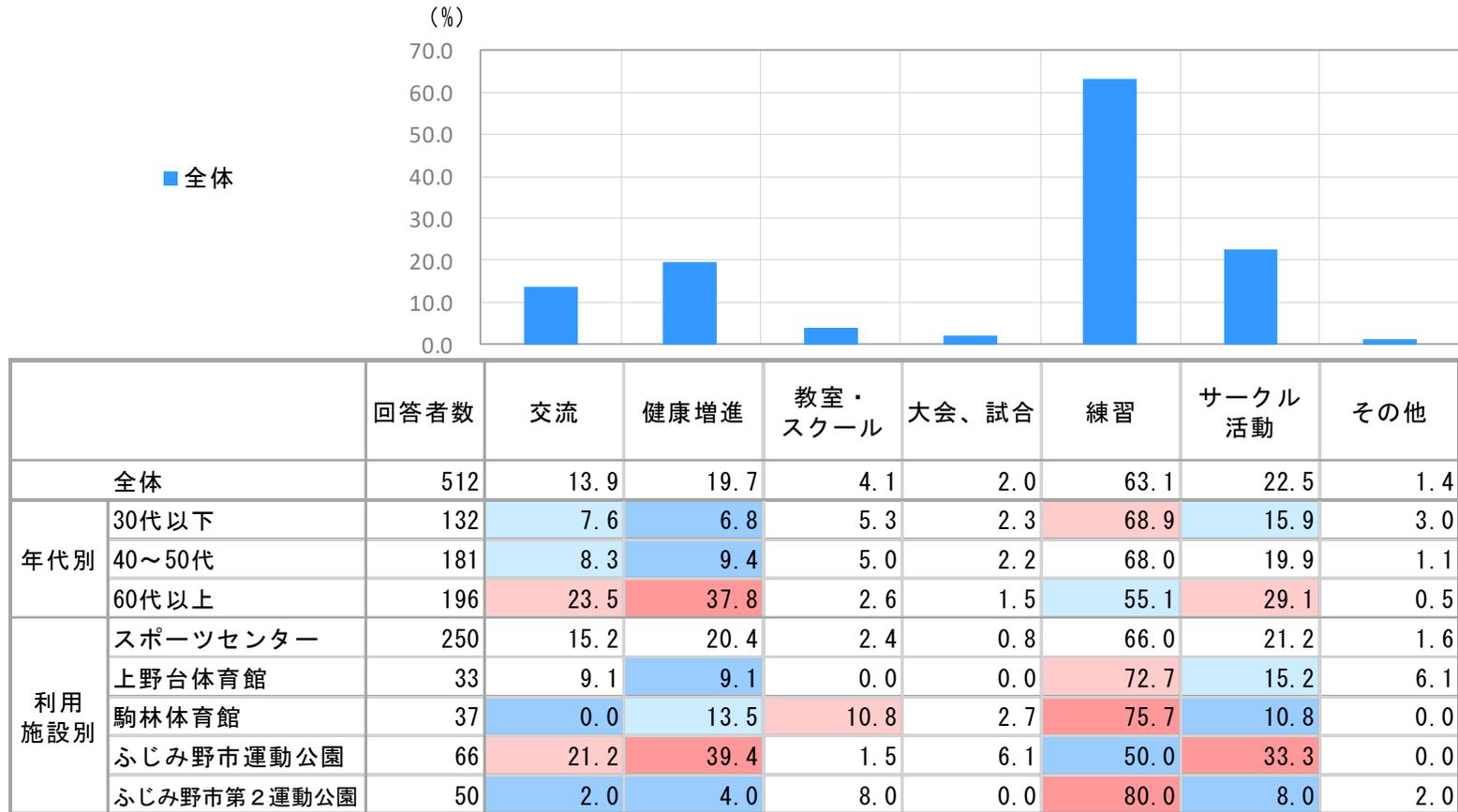


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「ふじみ野市」が68.6%で約7割を占めている。

### 3-9. 利用目的

Q8 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。

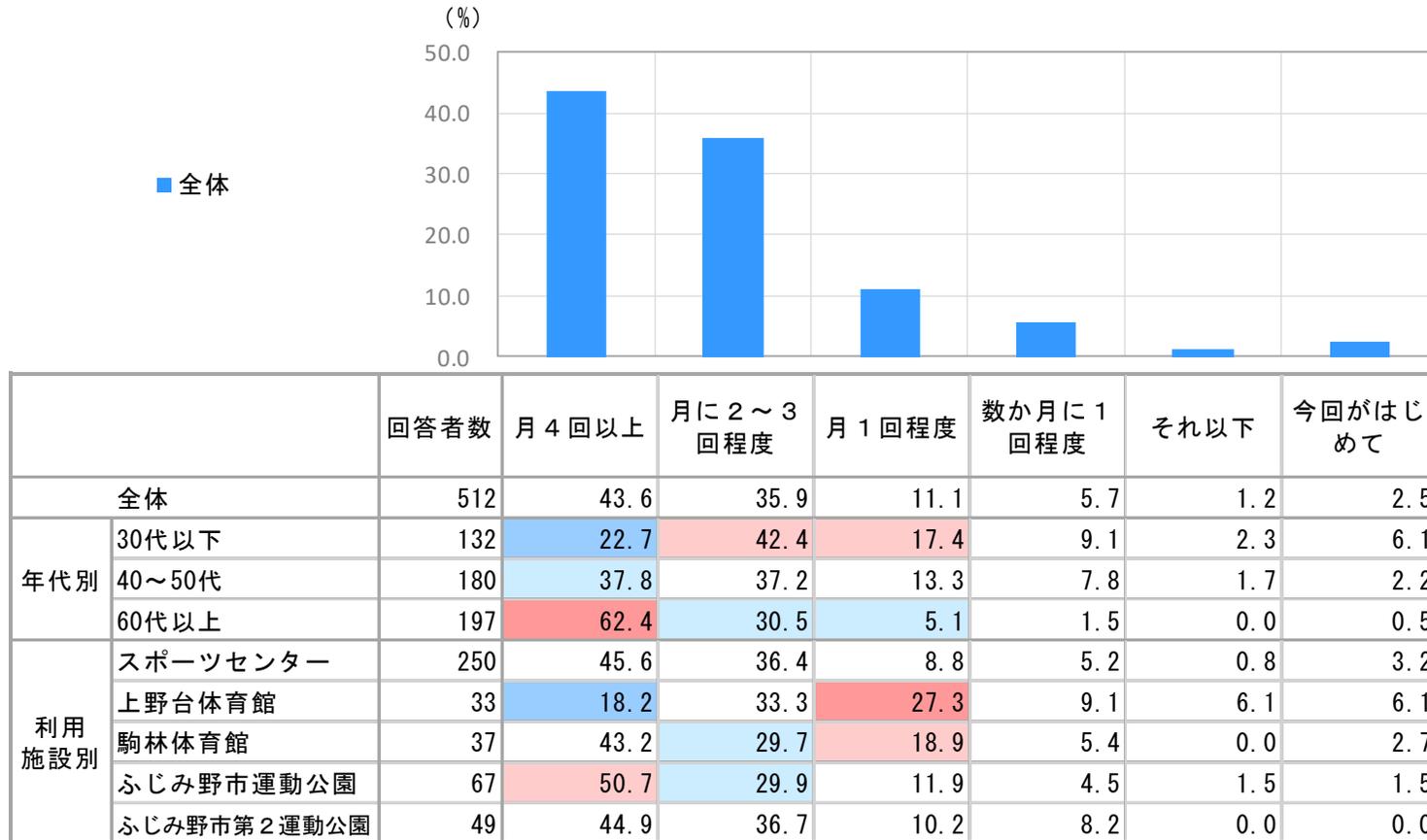


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「練習」が63.1%で最も高く、次いで、「サークル活動」が22.5%、「健康増進」が19.7%と続いている。
- ◆ 年代別では、『60代以上』では「健康増進」が他の年代と比べて高くなっている。

### 3-10. 利用頻度

Q9 こちらの施設をどのくらいの頻度で利用していますか。

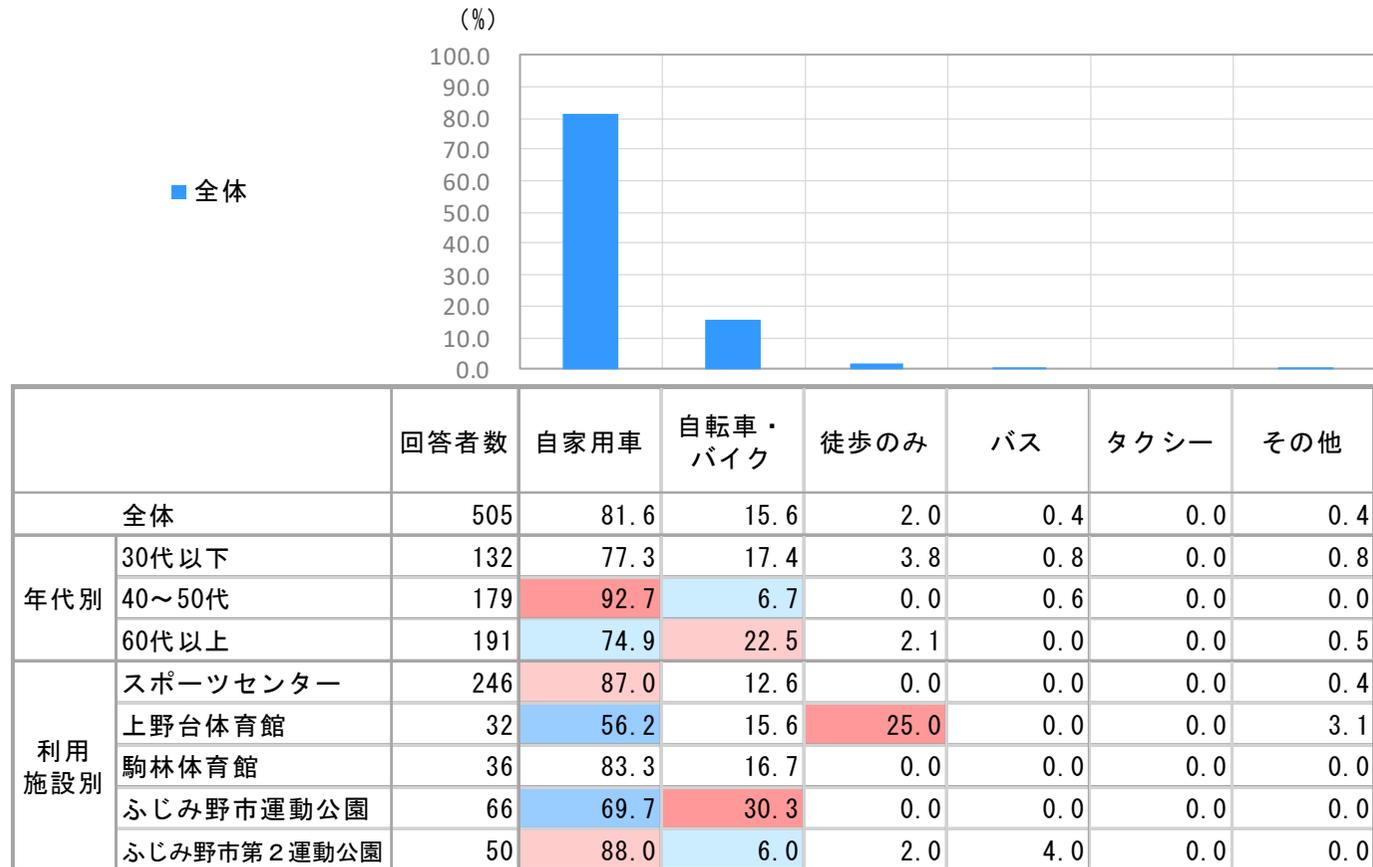


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

◆ 全体では、「月4回以上」が43.6%で最も高くなっており、「月に2~3回程度」(35.9%)と合わせて「月2日以上」が約8割を占めている。

### 3-11. 交通手段

Q10 本日は、こちらの施設へ来るのに利用した主な交通機関をお答えください。

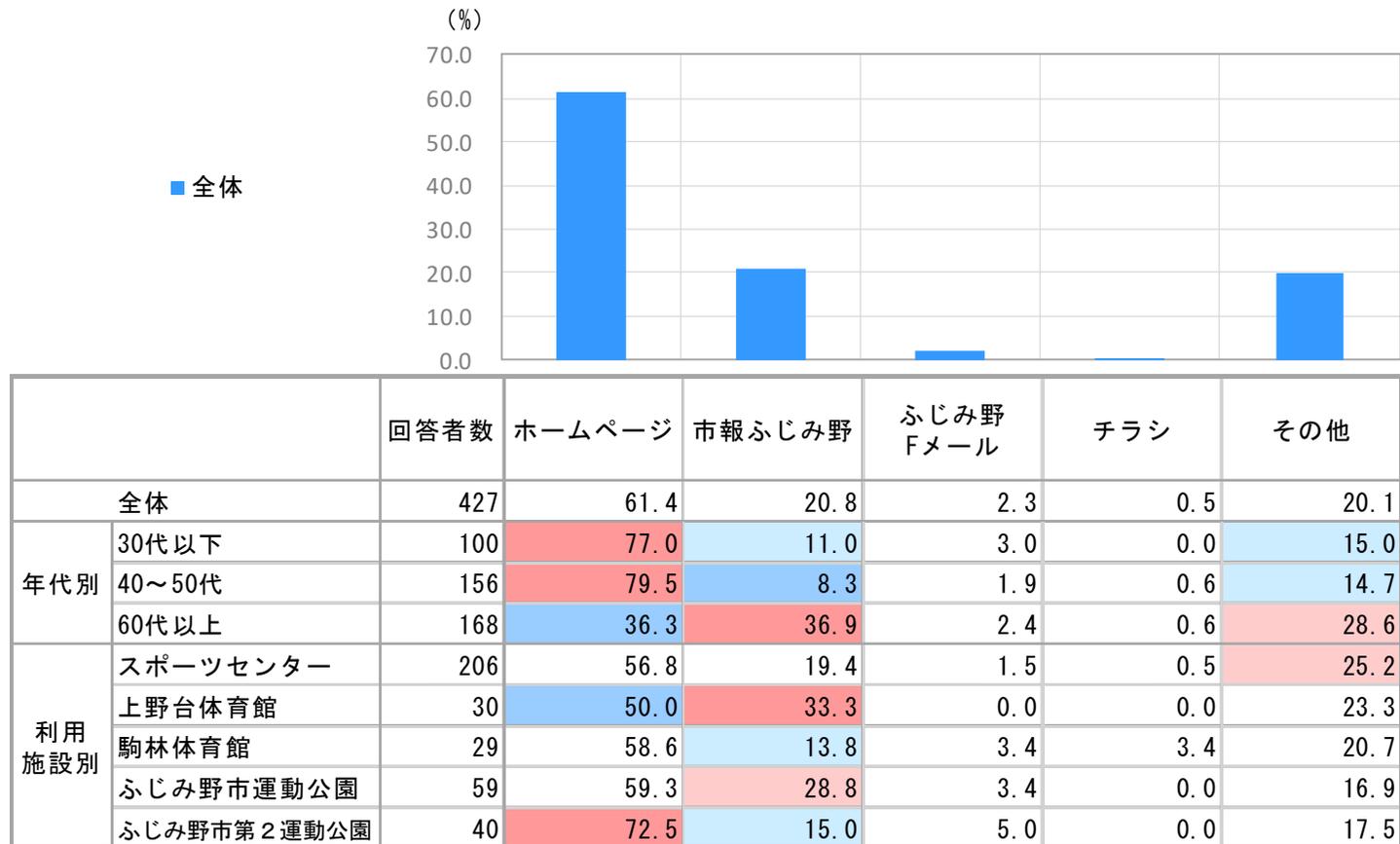


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「自家用車」が81.6%で最も高くなっている。
- ◆ 利用施設別では、『上野台体育館』と『ふじみ野市運動公園』は他の施設と比べて「自家用車」の割合が低く、「徒歩のみ」と「自転車・バイク」がそれぞれ高くなっている。

## 3-12. 情報入手方法

Q11 こちらの施設の情報をどのようにして入手していますか。



全体と比較 ■ +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 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「ホームページ」が61.4%で最も高く、「市報ふじみ野」が20.8%が続いている。
- ◆ 年代別では、『60代以上』は他の年代と比べて「ホームページ」の割合が低く、「市報ふじみ野」が高くなっている。

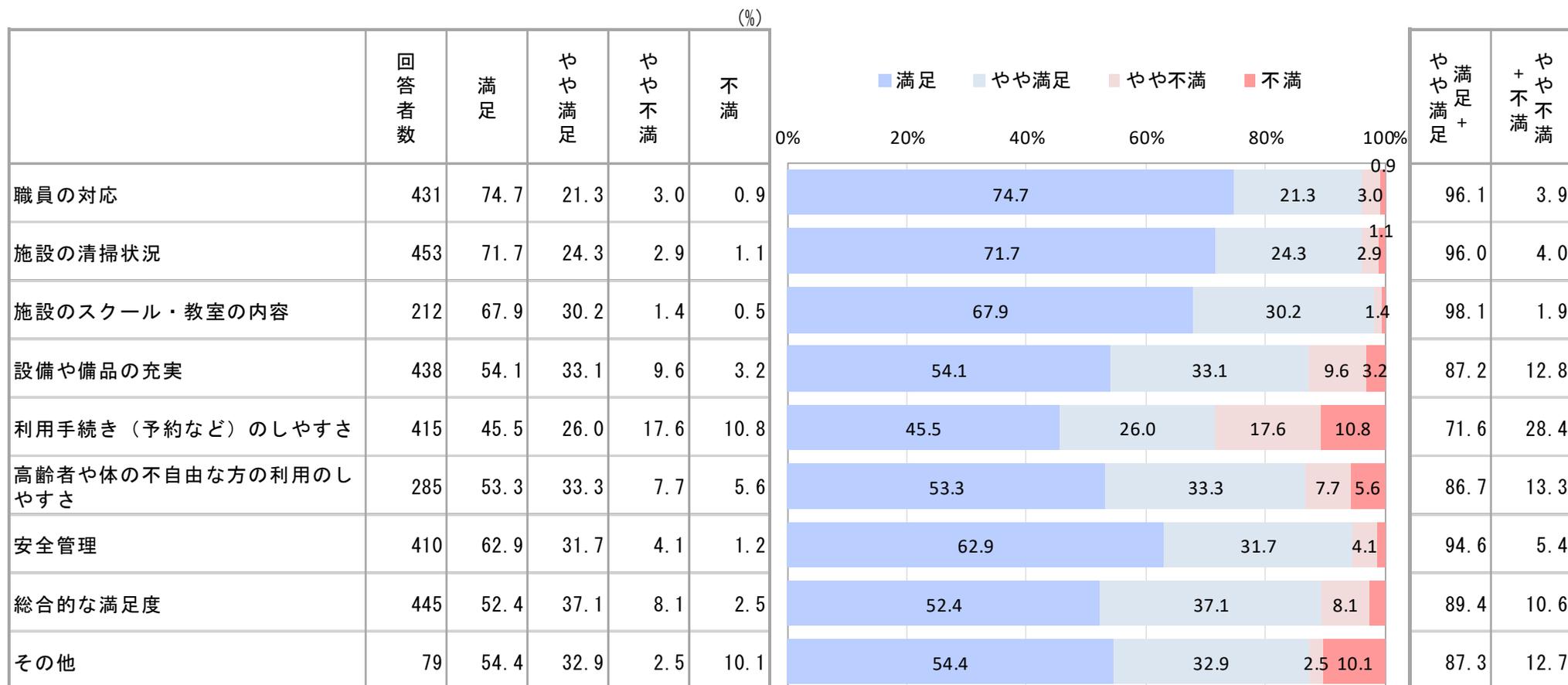
### 3-13. スクール・教室 意見・要望

Q12 スクール・教室に対してご意見ご要望があればご自由にご記入ください。

コメント	年代	利用施設
屋外トイレを増やしてほしい。テニスコートが暗い。	40代	スポーツセンター
練習日がなかなか取れないです。	60代	スポーツセンター
ボールなどを、以前のようにロッカーにしまっていけると助かります。	70代以上	スポーツセンター
コロナが落ちついて、スクールがはじまるといいですね。	70代以上	スポーツセンター
50年位前、市から依頼されテニス教室を実施していました！スクールやるのは反対しません。ただ他のコートの迷惑にならない様にやる事！	70代以上	スポーツセンター
いつもきれいな所を使用出来、感謝しております。	70代以上	スポーツセンター
施設の職員にもう少し柔軟に対応してもらいたい。	70代以上	スポーツセンター
当体育館に冷房、暖房、あと自動でバスケットゴールが上ったり下りたりするようにしてほしい。	30代	上野台体育館
もっと使えるように(予約が取りやすいように)してほしいです。	40代	駒林体育館
スクールでもなく、教室でもない不定期に(水)午前から午後にかけて使用の団体、いろいろな人を集めてメンバーはさまざま。利用コートは3コート位と多く、コートからコートへの移動や人数が多く、挟まれたコートは迷惑。市外市内色々でまた人数は1コートに対しても多く左右への移動や私語で大変困っています。対策利用の仕方をご検討下さい。	70代以上	ふじみ野市運動公園
いつも環境を整備して頂きとても助かっております。今後とも、よろしく願いいたします。	20代	ふじみ野市第2運動公園
バスケット教室(小学生、中学生向け)があると良いと思います。	40代	-
テニス含めて、導入部分の方の定期的な教室の要望あり。テニスサークルへ入る以前の方の為の教室を(お手伝いします)。	50代	-

### 3-14. 「施設・設備」の評価(単純集計)

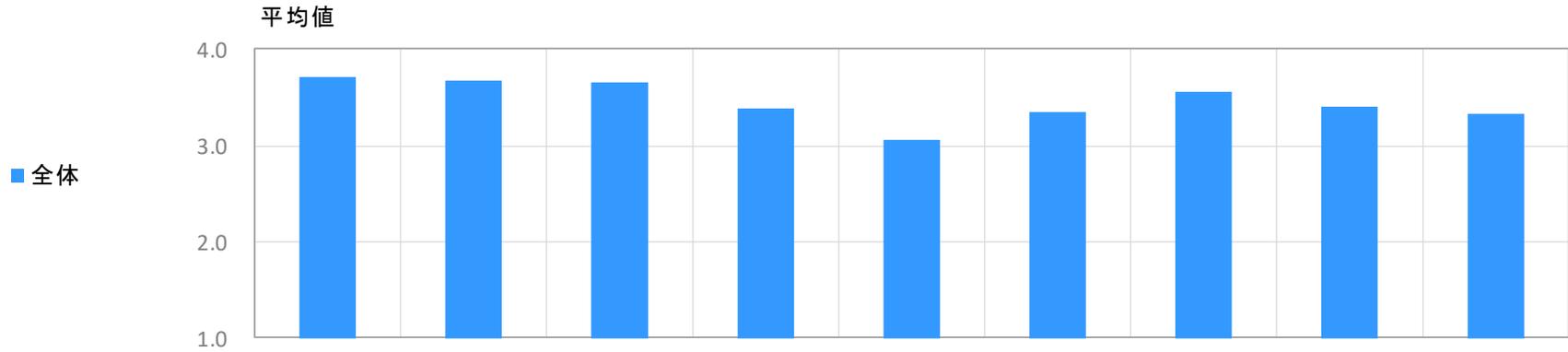
Q13 本日利用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。



- ◆ 『総合的な満足度』は89.4%と高くなっている。
- ◆ 『施設のスクール・教室の内容』『職員の対応』『施設の清掃状況』『安全管理』は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が9割半ば程度を超え、高い満足度を示している。
- ◆ 一方、『利用手続き（予約など）のしやすさ』は、「やや不満」と「不満」の比率の合計が2割台みられ、他の項目と比べて不満がやや高くなっている。

### 3-15. 「施設・設備」の評価(クロス集計)

Q13 本日利用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。



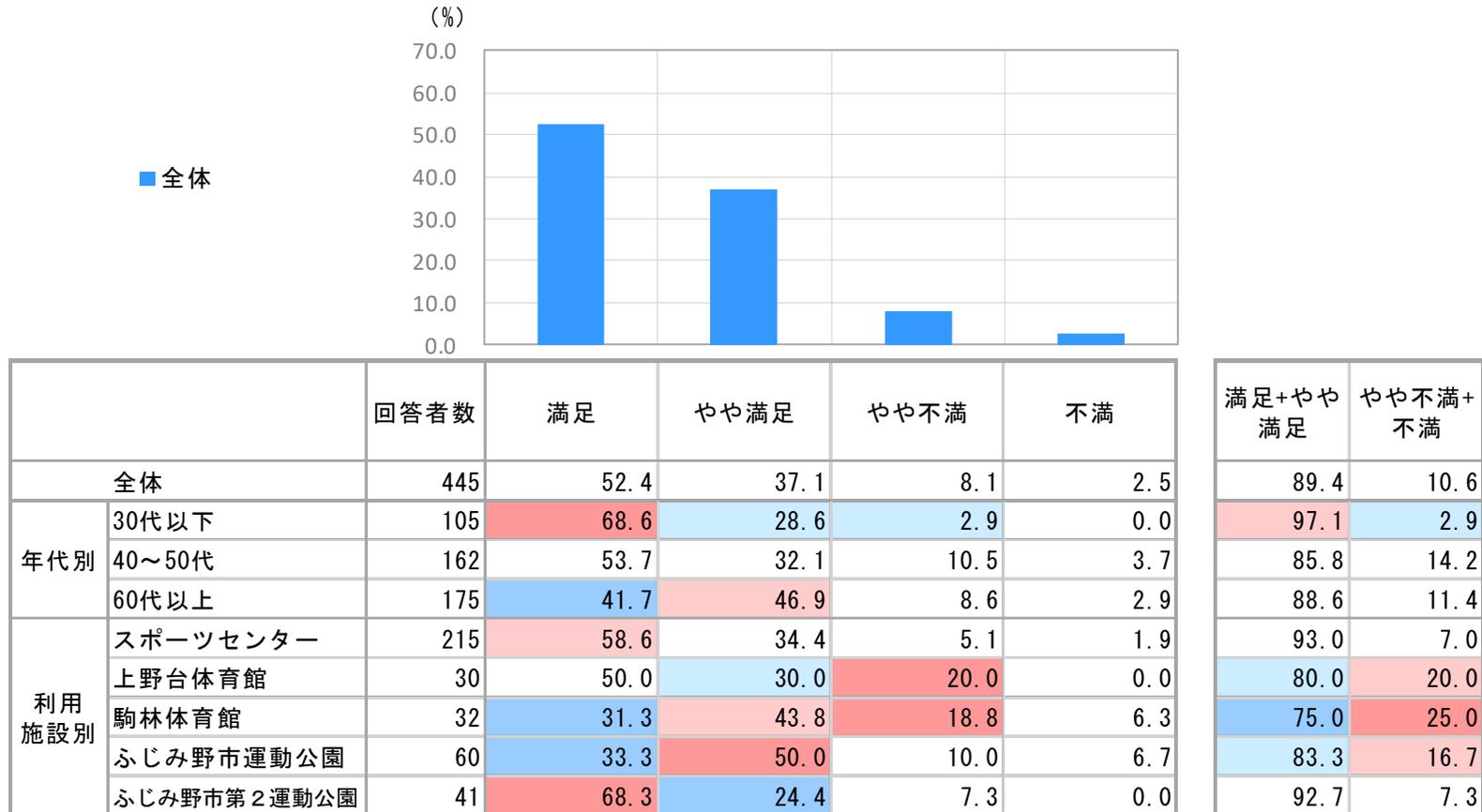
		職員の対応	施設の清掃状況	施設のスクール・教室の内容	設備や備品の充実	利用手続き(予約など)のしやすさ	高齢者や体の不自由な方の利用のしやすさ	安全管理	総合的な満足度	その他
全体		3.70	3.67	3.66	3.38	3.06	3.34	3.56	3.39	3.32
年代別	30代以下	3.77	3.82	3.81	3.59	3.35	3.65	3.71	3.66	3.60
	40～50代	3.65	3.70	3.66	3.37	3.08	3.39	3.53	3.36	3.21
	60代以上	3.70	3.55	3.51	3.28	2.87	3.12	3.51	3.27	3.04
利用施設別	スポーツセンター	3.74	3.72	3.69	3.44	3.23	3.51	3.65	3.50	3.41
	上野台体育館	3.83	3.63	3.67	3.17	3.00	3.06	3.52	3.30	2.80
	駒林体育館	3.47	3.41	3.67	2.88	2.93	2.88	3.30	3.00	3.50
	ふじみ野市運動公園	3.68	3.65	3.63	3.41	2.54	3.24	3.50	3.10	2.89
	ふじみ野市第2運動公園	3.76	3.63	3.71	3.39	3.27	3.31	3.44	3.61	3.56

※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

- ◆ 利用施設別では、『スポーツセンター』は全ての項目で全体を上回っており、高い満足度となっている。
- ◆ その他、全体を上回っているのは、『上野台体育館』では「職員の対応」、『ふじみ野市運動公園』では「設備や備品の充実」、『ふじみ野市第2運動公園』では「職員の対応」「施設のスクール・教室の内容」「設備や備品の充実」「利用手続き(予約など)のしやすさ」「総合的な満足度」となっている。

### 3-16. 総合満足度

Q13S8 本日利用した施設の印象はいかがでしたか。(総合的な満足度)

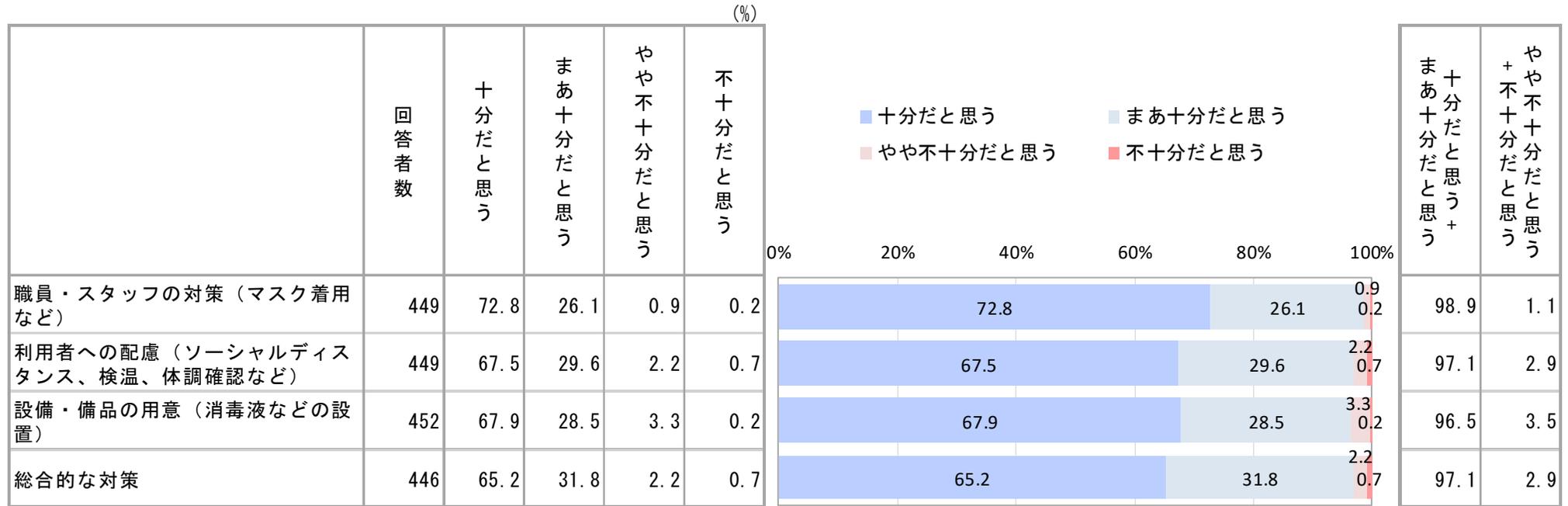


全体と比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 20s未満

- ◆ 全体では、「満足」と「やや満足」の比率の合計は89.4%と高い満足度を示している。
- ◆ 年代別では、『30代以下』は「満足」と「やや満足」の比率の合計は97.1%と高くなっている。
- ◆ 利用施設別では、『スポーツセンター』と『ふじみ野市第2運動公園』がそれぞれ9割を超え、高くなっている。一方、『駒林体育館』は7割半ばにとどまり、他の施設と比べて不満がやや高くなっている。

### 3-17. 「新型コロナウイルス対策」の評価(単純集計)

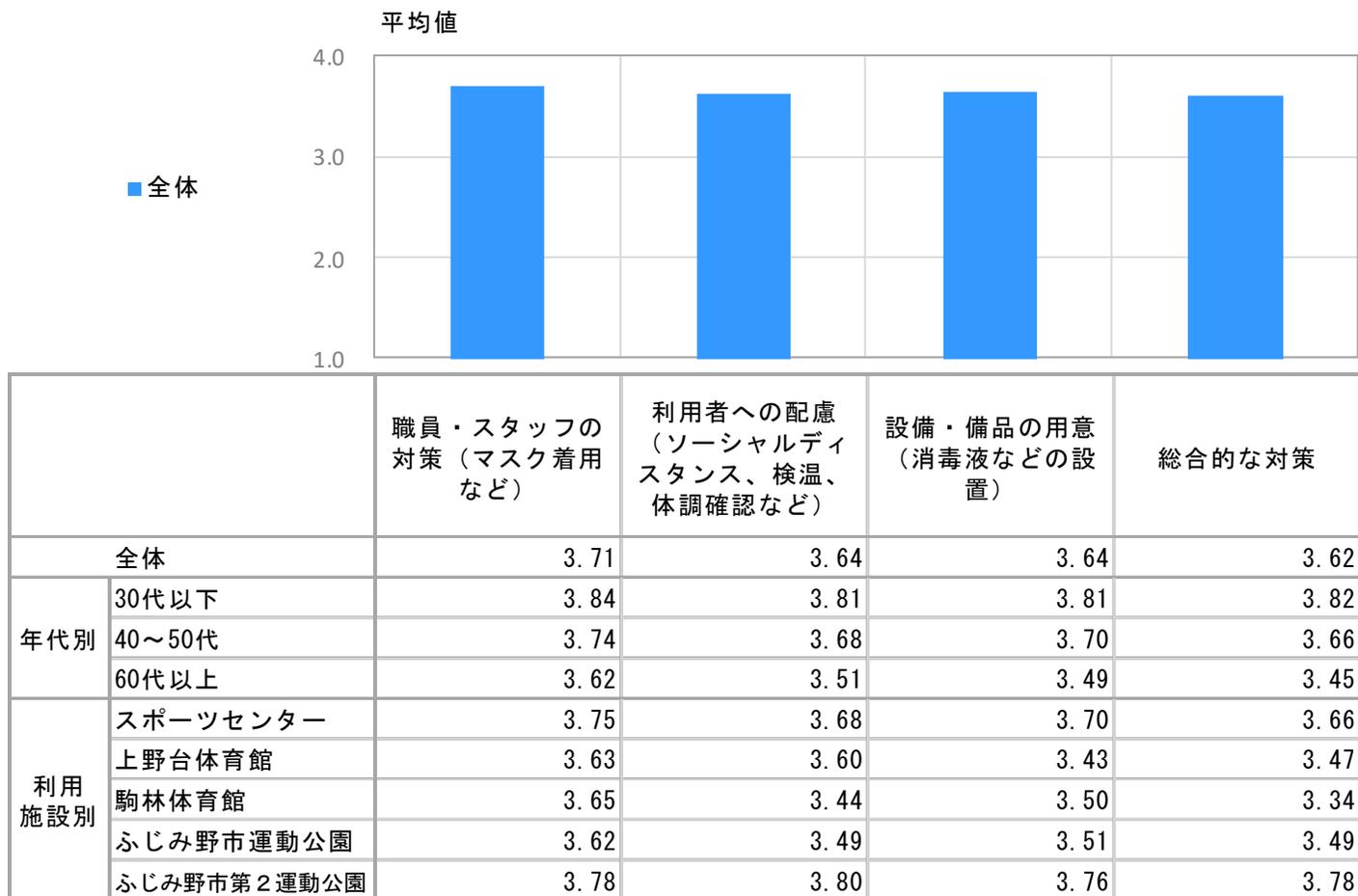
Q14 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。



- ◆ 総合的な対策の評価は97.1%。
- ◆ 個別の評価項目でも、「十分だと思」と「まあ十分だと思」の比率の合計は9割半ば以上と高く、非常に高い評価となっている。

### 3-18. 「新型コロナウイルス対策」の評価(クロス集計)

Q14 当施設の新型コロナウイルス対策は、どのように感じになりましたか。



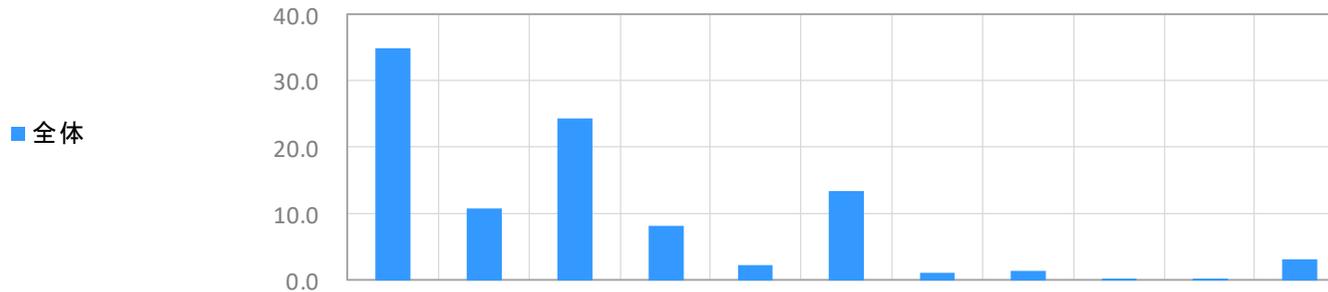
※加重平均: 「十分だと思う」=4、「まあ十分だと思う」=3、「やや不十分だと思う」=2、「不十分だと思う」=1としたときの平均点

- ◆ 利用施設別では、『スポーツセンター』『ふじみ野市第2運動公園』は全ての項目で全体を上回っており、高い満足度となっている。
- ◆ 一方、『上野台体育館』『駒林体育館』は全ての項目で全体を下回っている。

### 3-19. 推奨意向(ネットプロモータースコア:NPS)

Q15 あなたは、本日使用した施設を利用することを友人や知人にお薦めする可能性はありますか。

(%)



		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		449	35.0	10.7	24.3	8.2	2.4	13.4	1.1	1.3	0.2	0.2	3.1	45.7	32.5	21.7	24.0
年代別	30代以下	107	50.5	8.4	17.8	12.1	1.9	6.5	0.0	0.9	0.0	0.0	1.9	58.9	29.9	11.2	47.7
	40~50代	160	35.6	13.1	27.5	5.6	1.9	10.6	1.9	1.2	0.6	0.0	1.9	48.7	33.1	18.1	30.6
	60代以上	179	25.1	10.1	25.7	8.4	3.4	19.0	1.1	1.7	0.0	0.6	5.0	35.2	34.1	30.8	4.4
	スポーツセンター	221	35.3	10.0	25.3	9.0	3.2	11.8	1.4	0.9	0.0	0.0	3.2	45.3	34.3	20.5	24.8
利用施設別	上野台体育館	29	20.7	3.4	24.1	17.2	0.0	24.1	3.4	0.0	0.0	3.4	3.4	24.1	41.3	34.3	-10.2
	駒林体育館	34	14.7	5.9	23.5	2.9	2.9	32.4	0.0	2.9	2.9	0.0	11.8	20.6	26.4	52.9	-32.3
	ふじみ野市運動公園	59	30.5	13.6	35.6	8.5	0.0	6.8	0.0	3.4	0.0	0.0	1.7	44.1	44.1	11.9	32.2
	ふじみ野市第2運動公園	41	43.9	12.2	19.5	2.4	2.4	17.1	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	56.1	21.9	21.9	34.2

※「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」  
 全体と比較 +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 20s未満

#### ネットプロモータースコアとは、

米国で開発され、満足度調査で多く採用されている指標です。

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に出ます。スコア結果が全てと捉えるのではなく、「推奨者」を増やす(=NPSを上げる)ための取り組みが重要となります。

- ◆ 推奨意向の全体の得点をみると、最も高いのは「10点」の35.0%。「0点」は3.1%であった。
- ◆ ネットプロモータースコアは、推奨者(10点・9点)45.7% - 批判者(6~0点)21.7% = NPS 24.0となっている。

### 3-20. 意見・要望

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればお書きください。

コメント	年代	利用施設
バスケットリングを自動でおろせるようにしてほしいです。	10代	スポーツセンター
予約システムは分かりやすくとても良いのですが・・・。人気でなかなか予約が取れないのが残念です。	10代	スポーツセンター
トイレも体育館もきれいで使いやすいです。冷房と暖房があれば、もっといいなと思います。	10代	スポーツセンター
電子マネーによる決済ができるとありがとうございます。	20代	スポーツセンター
第2体育館の床が滑りやすいので対策してほしいです。	20代	スポーツセンター
月に1回使いたいぐらいです！予約が取れるように頑張ります！	20代	スポーツセンター
お支払いが別の人でもできて、当日払いができるとうれしいです。ご検討よろしくお願いします。	30代	スポーツセンター
多目的サッカーグラウンドに照明を付けてほしい。	30代	スポーツセンター
テニスコートの砂が大変少なく、転びそうになる事が多いので、砂をまく量、頻度を増やして頂けないでしょうか？	30代	スポーツセンター
ナイターが暗い。	40代	スポーツセンター
いつもありがとうございます。	40代	スポーツセンター
久々の利用でしたが、楽しかったです。ありがとうございました。	40代	スポーツセンター
夏の暑さ対策。	40代	スポーツセンター
予約システム、使用料の支払いについて問題多々あり。	50代	スポーツセンター
整理整頓がされていると思う。	50代	スポーツセンター
・テニスでいつもテニスコート横の駐車場を利用しているが、停めることができなかった。なぜ隣の駐車場は使用しないのでしょうか？（弓道にきている人がテニスコート横の駐車場を使用しています） ・テニスコート横の駐車場に障害者用の駐車エリアが2台分あるが、障害者の方がテニスをやることは希と思われる。他の場所は満杯なのに、身障者用の駐車場所はいつも空いている。	50代	スポーツセンター
・スポーツセンター、弓道場の駐車場はなぜ使わないのか？テニスコートの駐車場はいつも満車（弓道利用の人も使用している）。 ・テニスコート駐車場の障害者用駐車エリア必要ですか？ ・入金後キャンセル（返金あり）ができるようにしてほしい（条件付きでも・・・例えば他の人が借りることが決まった場合など・・・）。	50代	スポーツセンター
いつもシステム上は埋まっているのに、きてみると使用されていないことが多く、30分たったら待っている人が使えるようにしてほしいです。	50代	スポーツセンター
年始をもう少しはやくあけてほしい。	50代	スポーツセンター
エントリー方法ですが、2ヶ月前でなく、1ヶ月前にして頂きたいです。理由：2ヶ月後の予定だと変更になる可能性が高いので。	50代	スポーツセンター
いつもきれいな体育館を使用させて頂き、とても快適です。有難うございます。	50代	スポーツセンター
キャンセルができなくなったので不便です。1ヶ月前まではキャンセルできるようにしてほしい。扇風機を増やしてほしい。	50代	スポーツセンター
体育館施設利用の際、競技以外、休憩、トイレなどはマスクを着用してほしい。検温、消毒も全員に声かけがあるとよい。	50代	スポーツセンター
前から希望していたのですが、AとBとC面の間にネットをお願いしたいです。となりが気になって思い切り出来ません。よろしくお願いします。	50代	スポーツセンター

### 3-21. 意見・要望

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればお書きください。

コメント	年代	利用施設
当選した場合の利用料金支払期限について見習してほしい。利用予定日の1週間前位の支払いでいいのではないか？2ヶ月先の分まで支払いをするのは、何が起るかわからないのに、意味がないと思う。キャンセルもできないとは、理不尽だと思う。	60代	スポーツセンター
・スポーツセンターと運動公園の申込書類が分かりにくい。・パッと見で分かるように！	60代	スポーツセンター
いつもお世話になってます。最近予約がとりにくくなりました。	60代	スポーツセンター
いつも楽しく安心して利用させていただいております。ありがとうございます。	60代	スポーツセンター
照明がくらい。特にコート1、4はさらにくらいなので、ボールがみえなく危険です。明るくしてほしい。	60代	スポーツセンター
市外の人と同額で利用できるようにしてほしい。	60代	スポーツセンター
ブラシの小さいのを希望します。重くて大変です。トイレに行く人に危険ですので、各コートのドアから出るよう御指導下さい。	60代	スポーツセンター
予約システムが不便なので、改善をお願いしたい。一週間ほどで予約が消えてしまう(未入金の場合)のは困るので、当日でも対応できるようにしてもらえればありがたい。	60代	スポーツセンター
自動車がなければ来るのに不便。	60代	スポーツセンター
弓道場内の白いテープをはがせたら取ってほしい。	60代	スポーツセンター
日没が早いので、ライトをつけていただくとありがたいです。	60代	スポーツセンター
予約がとりにくい。	60代	スポーツセンター
バドミントンの用具等、あったらいいな。	70代以上	スポーツセンター
いつもお世話様です。職員の方がやさしいので、ありがたいです。	70代以上	スポーツセンター
いつもお世話になっています。楽しく利用させていただいています。	70代以上	スポーツセンター
☆テニスコート管理について、※使う側に立場に立った管理と、管理する立場の管理とあるが現在は後者で従って、①事務管理は、記載書類が多く毎回同じ事を書かされる。終わりにには事務所に寄り報告書返書かされる。②コロナ対策は、密の回避と非接触そして消毒であるが、書類書きをボールペンで書かされ、消毒用のバスケットまで持たされ、コートではネット高さを調整するハンドルも接触しブラシも接触。そこで使う側に立てば、△後者に立てば、申し込み時点で誰が使うかわかるので書類は常連には必要なしとする。終了報告は必要なし。特段の申し立てのある方のみ記入すれば良い。コロナ対策の一つにもなるし事務処理の合理化にもなる。△コロナ対策は、消毒バスケットはコートに置いて、ネット高さ等も事務方が事前に調整して置く。これで非接触。	70代以上	スポーツセンター
気軽にテニスができることがありがたいことです。	70代以上	スポーツセンター
休憩所椅子やテーブルが壊れる前に補修してもらえれば、長く使用出来る。夏は草刈を。	70代以上	スポーツセンター
グランドゴルフ場を利用させてもらっています。いつもきれいに芝を刈って頂き有り難うございます。これからもよろしくお願い致します。	70代以上	スポーツセンター
日々利用出来る事に感謝します。ありがとうございます。	70代以上	スポーツセンター
いつもありがとうございます。今後宜しくお願い致します。	70代以上	スポーツセンター
車、自転車に乗れない人は非常に不便。	70代以上	スポーツセンター
くつの脱ぐ時転びそうになるので、つかまる所又は座る所があったら良いのに。危険を感じます。	70代以上	スポーツセンター
自家用車でなくても、いつでも来れる方法がない(なんとかして)。	70代以上	スポーツセンター
近場の駐車場がうまっていることが多い。	70代以上	スポーツセンター

## 3-22. 意見・要望

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればお書きください。

コメント	年代	利用施設
長い間楽しく使わせていただいています。	70代以上	スポーツセンター
毎度お世話様です。	70代以上	スポーツセンター
ありがとうございます。	70代以上	スポーツセンター
弓道場の矢道の芝生の手入れをもっと良くして下さい。雑草が多い。	70代以上	スポーツセンター
弓道場のテープをはがしてほしい。	70代以上	スポーツセンター
暗くなってからのライトアップに使用者と職員の感覚差があり、もう少し早目につけてほしい！	70代以上	スポーツセンター
予約が取りにくい。	70代以上	スポーツセンター
団体予約も個人予約と同じように、シンプルでスピーディーにしてほしいです(これを見たら改善お願いします)。	30代	上野台体育館
利用させていただきありがとうございました。	30代	上野台体育館
当体育館に冷房、暖房、あと自動でバスケットゴールが上ったり下りたりするようにしてほしい。	30代	上野台体育館
利用許可がとりづらいです。	40代	上野台体育館
キャンセル時の返金に対応してほしい。2ヶ月先の予約は予定が分からないので、キャンセル後に他チームが入ったら二重どりになりませんか？その点が不満です。システムの改善を願います。	40代	上野台体育館
申込団体の名寄せリストを作成して、重複者をチェックして下さい。	60代	上野台体育館
利用をキャンセルした場合は返金してほしい。	60代	上野台体育館
申し込みしても体育館の確保が難しく、不満です。	70代以上	上野台体育館
運動中の怪我人に対し、車イスの準備を希望する。	70代以上	上野台体育館
第2運動公園の使用料が高いので、安くしてくれれば利用したいです。	70代以上	上野台体育館
いつもありがとうございます。冷房と暖房があれば、もっとありがたいです。	10代	駒林体育館
また利用させていただきます！	20代	駒林体育館
駐車場、5分前に完全に出る様言われていつも守ってますが、他の団体はいつも時間ギリギリまで出ないのでとても不公平だと思いました。あと抽選が全く当たりません。	30代	駒林体育館
また利用したいです。	40代	駒林体育館
・設備がふるく(ポールやネット)ケガしそうになる。・団体利用者優先はできないのか。・利用者へのルールの周知がされているか(特に入退室や駐車場利用)。・職員、発言に統一がない時があり、迷う時がある。	40代	駒林体育館
施設を掃除する人としていない人がいるのはおかしい。かと言って隅々まできれいではなくあちこちクモの巣あり。職員は気が利かなくてよくわからない言い訳が多い(特に昼の女性)。早く管理会社を変えてほしい。	40代	駒林体育館
バトミントン等、連盟員の優遇はできないのか(体育館、予約等の)。	40代	駒林体育館
予約が先過ぎて予定がわからない。キャンセルの時は返金してほしい。時間より早く駐車場に入って来るので困る。	50代	駒林体育館
予約が先過ぎる。キャンセルの時は返金してほしい。	50代	駒林体育館
日除けのフィルムをお願いしたいです(南側)。普通(家庭用)の掃除機を買って欲しいです。	60代	駒林体育館
トイレを洋式にしてほしい。	60代	駒林体育館
楽しく使わせていただいております。利用手続きに不慣れで大変でした。	70代以上	駒林体育館
2階のトイレを様式にしてほしい。	70代以上	駒林体育館
ボールの袋出、ビブス袋出もあると良い。	30代	ふじみ野市運動公園

### 3-23. 意見・要望

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればお書きください。

コメント	年代	利用施設
1ヶ月先の予約も入金しないと自動キャンセルになってしまうのは不便だと思います。せめて予約日まで30日を切った予約だけを対象にしてはどうでしょうか。	30代	ふじみ野市運動公園
ふじみ野市には市営プールがないので市営プール施設を作ってもらいたいです。	40代	ふじみ野市運動公園
会社の出勤要請でのコートキャンセルについては、返金してほしい。	50代	ふじみ野市運動公園
予約してからの支払い期日が短すぎる。とても不満。	50代	ふじみ野市運動公園
トイレや更衣室はとてもきれいで使いやすいです。室内で休憩やちょっとした食事が出来るようなスペースのある建物があると良いのですが。夏など日陰もほとんど無いので。	50代	ふじみ野市運動公園
弓道場の駐車場開放して、障害者、弓道の方の駐車をそちらにお願いします。	50代	ふじみ野市運動公園
9～11時の方と、11時からの入替え、駐車がスムーズにいかない。9時～11時の方が帰るとたくさん空くのになんかできないのはいかがでしょうかと思います。改善をお願いします。	50代	ふじみ野市運動公園
駐車場にトイレを作してほしいです。	60代	ふじみ野市運動公園
キャンセル料の配慮が欲しい！ 料金の支払い方法:使用時徴収が良いのでは(所沢航空公園テニス方式)。	60代	ふじみ野市運動公園
いつもきれいな状態なので大変満足しています。今後ともよろしくお願いします。	60代	ふじみ野市運動公園
予約の支払い期日の8日間以内は利用者にとってとても不便。あまりに先の予約で変更もできない。利用者側にたっていない。ぜひ改善してほしい。ドタキャンは非常によくないことなのでペナルティなど厳しくしてほしいのでご検討ください。利用者のほぼ全員困っています。	60代	ふじみ野市運動公園
予約の支払いを予約してからの8日以内は早過ぎる。	60代	ふじみ野市運動公園
いつもお世話さます。やさしい対応に感謝しています。	60代	ふじみ野市運動公園
1. 料金が低い。 2. 施設が確保(予約のこと)しづらい。コートは常にいっぱい・・・当市外の利用者が多いのではないかと。疑問に思うこと・・・料金支払い後、解約不可(返還なし)は何故？	70代以上	ふじみ野市運動公園
冬場のライトは早めをお願いします。	70代以上	ふじみ野市運動公園
ボールの保管場所がほしい。	70代以上	ふじみ野市運動公園
利用日について、定休日について。月1回第1月曜日だけです。月曜日の利用は月3回しかできません。曜日は1週間7日です。ので、日にちで決めて(月)に固定しないでほしい。又アンケート後の意見に対してはできる、できない、検討中など対策対応をしていただきたい。	70代以上	ふじみ野市運動公園
いつもありがとうございます。	20代	ふじみ野市第2運動公園
受付の方々も対応良く気持ちよく利用させていただきました。	20代	ふじみ野市第2運動公園
個人で練習する場合、3時間だと長いので2時間にして欲しいです。	40代	ふじみ野市第2運動公園
夏の虫の対策等強化していただけると助かります。また、利用者へ利用マナーの統一をお願いしたいです(まだ利用している人がいるのに、時間前に入ってくる方もいます。また、時間を過ぎても出て下さらない方もいます)。	40代	ふじみ野市第2運動公園
新体操クラブが流す音楽の音量が大きすぎて迷惑(今日ではないが、時々一緒にアリーナを利用することがある)。	40代	ふじみ野市第2運動公園
アリーナに空調設備があるといいですね。	50代	ふじみ野市第2運動公園
①バレー用品(備品)ですが、ネットワイヤが金属製なので大変危ないです(現在はロープが主流で価格も下がりました)。②ネット巻きハンドルの穴の大きさが合っていないのでナメてしまいそうです。	50代	ふじみ野市第2運動公園
不満なし。	70代以上	ふじみ野市第2運動公園

### 3-24. 意見・要望

Q16 最後に、本日利用した施設に対して、ご意見ご要望があればお書きください。

コメント	年代	利用施設
帰りの消毒セット返却と帰宅チェックをする際に、団体名や受付者の名前を隠すように質問してくる意図がわかりません。行きの受付時に領収も含めて確認をしているのに帰りに隠して聞く意味はあるのでしょうか。団体によっては受付時と別の人物が返却をしに来るところもあります。ちょっと意地悪のようにはか思えませんので再検討ください。	10代	-
いつもきれいで使用しやすいです。丁寧に受付対応していただき、ありがとうございました。	30代	-
ゴールの高さが小学生用に変えられると嬉しいです。予約が大変。もう少し楽に予約できる様にしてほしい。	30代	-
公共交通が無いので、子供だけでは来にくい。	40代	-
利用時間前にコートに入ってくる人に注意喚起してほしい。例:運動公園8:00-10:00 10:15~予約している人が10:00に入ってくる。前の人完全にコートにから退出してから入ってほしい。ベンチ付近が密になる。見かけた場合はペナルティにしてほしい。	40代	-
川越市も市民料金で利用出来るとうれしいです。ご検討願います。	40代	-
紙への記入が無駄。	50代	-
名簿の提出理由をもう少しはっきりしてほしい。	50代	-
テニスコートの利用者数に対して、駐車場が少ないと思う。	50代	-
Tennisコートの砂が多過ぎです。	70代以上	-
職員、スタッフの対応満足です。気持ちよく利用出来ます。	70代以上	-
職員、スタッフが非常に明るく親切で、いつもありがとうございます。	70代以上	-
交通の利便性を考えてもらわないと、車がないと来れません。	70代以上	-
職員の対応が悪いとの声が多い。	70代以上	-

## 4. 質問間クロス集計

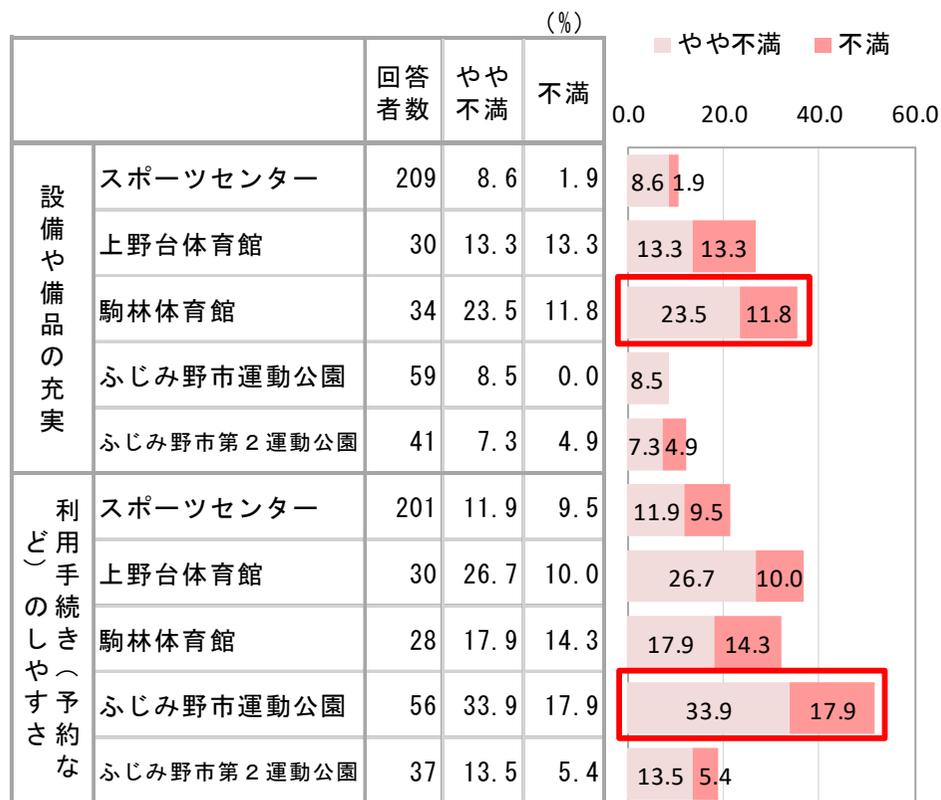
---

## 4-1. 利用施設 × 設備や備品の充実／利用手続き(予約など)のしやすさ

Q13 本日利用した施設の「施設・設備」についてはいかがでしたか。

- d) 設備や備品の充実
- e) 利用手続き(予約など)のしやすさ

意見・要望(抜粋)



コメント	年代	利用施設
トイレも体育館もきれいで使いやすいです。冷房と暖房があれば、もっといいと思います。	10代	スポーツセンター
第2体育館の床が滑りやすいので対策してほしいです。	20代	スポーツセンター
多目的サッカーグラウンドに照明を付けてほしい。	30代	スポーツセンター
ナイターが暗い。	40代	スポーツセンター
日没が早いので、ライトをつけていただけるとありがたいです。	60代	スポーツセンター
暗くなつてからのライトアップに使用者と職員の感覚差があり、もう少し早目につけてほしい！	70代以上	スポーツセンター
冬場のライトは早めをお願いします。	70代以上	ふじみ野市運動公園
予約システム、使用料の支払いについて問題多々あり。	50代	スポーツセンター
エントリー方法ですが、2ヶ月前でなく、1ヶ月前にして頂きたいです。理由:2ヶ月後の予定だと変更になる可能性が高いので。	50代	スポーツセンター
キャンセルができなくなったので不便です。1ヶ月前まではキャンセルできるようにしてほしい。扇風機を増やしてほしい。	50代	スポーツセンター
予約がとりにくい。	60代	スポーツセンター
利用をキャンセルした場合は返金してほしい。	60代	上野台体育館
申し込みしても体育館の確保が難しく、不満です。	70代以上	上野台体育館
予約が先過ぎる。キャンセルの時は返金してほしい。	50代	駒林体育館
予約の支払いを予約してからの8日以内は早過ぎる。	60代	ふじみ野市運動公園

- ◆ 【設備や備品の充実】についての評価をみると、『駒林体育館』で3割以上、『上野台体育館』で2割以上それぞれ不満がみられ、「照明」「床の整備」についての意見があげられている。
- ◆ 【利用手続き(予約など)のしやすさ】についての評価をみると、『ふじみ野市運動公園』で半数以上、『上野台体育館』と『駒林体育館』でともに3割以上、予約システムに対する不満がみられる。意見・要望では、「予約の利便性」、「予約可能な期間」に関する意見があげられている。