

江東区健康スポーツ公社  
平成25年度実施  
顧客満足度調査 報告書(抜粋)

平成 26 年 5 月

公益財団法人 江東区健康スポーツ公社  
顧客満足度調査担当(H25)



はじめに

公益財団法人江東区健康スポーツ公社は、区民の総合的な健康づくり、体力づくりに役立つことを目的に、昭和 62 年 10 月 1 日に江東区が基本財産 3 億円を出資して設立し、現在は区の指定管理者として健康センター並びに 6 か所のスポーツ施設の管理運営を任されています。

また、平成 22 年 4 月には東京都の審査を経て財団法人から公益財団法人へと移行し、公益性が高く、非常に信頼のある法人として健全な公社経営を行っております。

「指定管理者制度」は多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的として創設された制度です。この目的を果たすために指定管理者は区に対する報告書の提出や、自治体による調査を実施することはもちろん、それ以外にもセルフモニタリングや顧客満足度調査などを実施することが必要とされています。

江東区健康スポーツ公社では平成 25 年度に区内の健康センター及びスポーツ施設の利用者 2,867 人に対して施設の利用形態、利用頻度、施設の設備・サービスといった 19 項目に対して顧客満足度調査を実施しました。また、質問用紙に自由記述欄を設け、利用者からのご意見・ご要望を収集し、江東区のスポーツ施設利用者の評価を本報告書としてまとめるに至りました。調査にご協力いただきました方々には心より感謝いたします。

本書では、重要な属性（年代別・利用形態別）とサービス満足度項目のクロス集計を中心とした分析を行い、顧客満足度に関する 19 の質問項目と総合的な満足度との相関係数を算出しました。

今後は調査で得た結果を有効活用し、より一層の施設運営の改善及び利用者サービスの向上につなげていきたいと考えております。

平成 26 年 5 月

公益財団法人江東区健康スポーツ公社  
事務局次長 岩瀬 亮太

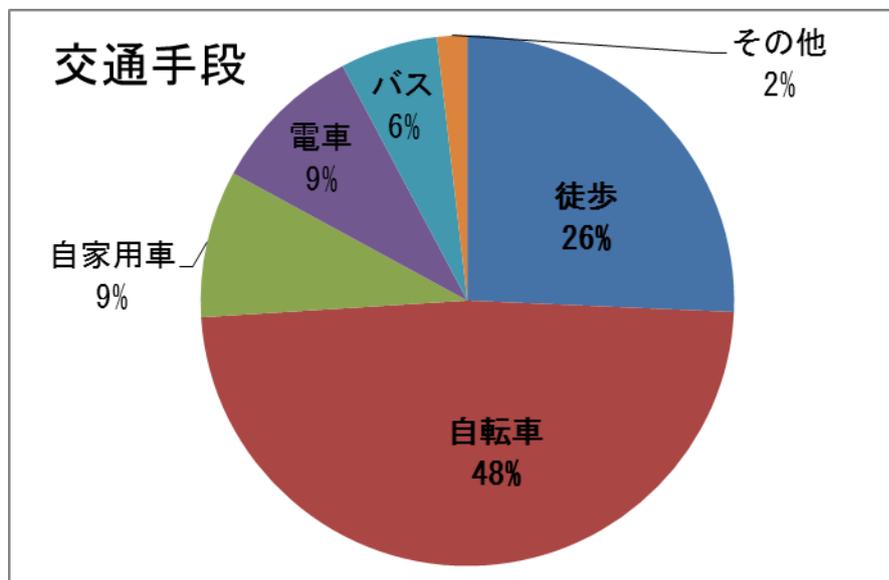
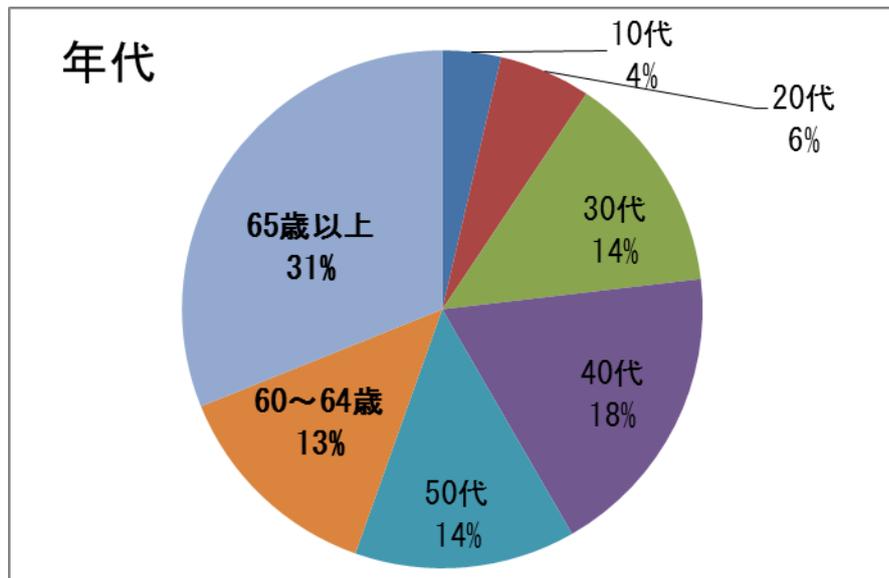
## 1. 調査概要

- ◆ 調査期間：平成 25 年 11 月 16 日（土）～30 日（土） [ 14 日間 ]
- ◆ 調査施設：江東区内公共スポーツ施設 6 施設、健康センター
  - ① スポーツ会館 〒136-0073 江東区北砂 1-2-9
  - ② 深川スポーツセンター 〒135-0044 江東区越中島 1-2-18
  - ③ 亀戸スポーツセンター 〒136-0071 江東区亀戸 8-22-1
  - ④ 有明スポーツセンター 〒135-0063 江東区有明 2-3-5
  - ⑤ 東砂スポーツセンター 〒136-0074 江東区東砂 4-24-1
  - ⑥ 深川北スポーツセンター 〒135-0023 江東区平野 3-2-20
  - ⑦ 江東区健康センター 〒135-0016 江東区東陽 2-1-1
- ◆ 調査対象者：上記 7 施設における個人利用者、団体利用者、および事業（教室）利用者 2,867 名
- ◆ 調査方法：質問用紙の直接配布・回収による調査（質問紙調査）
- ◆ 調査組織の連絡先：

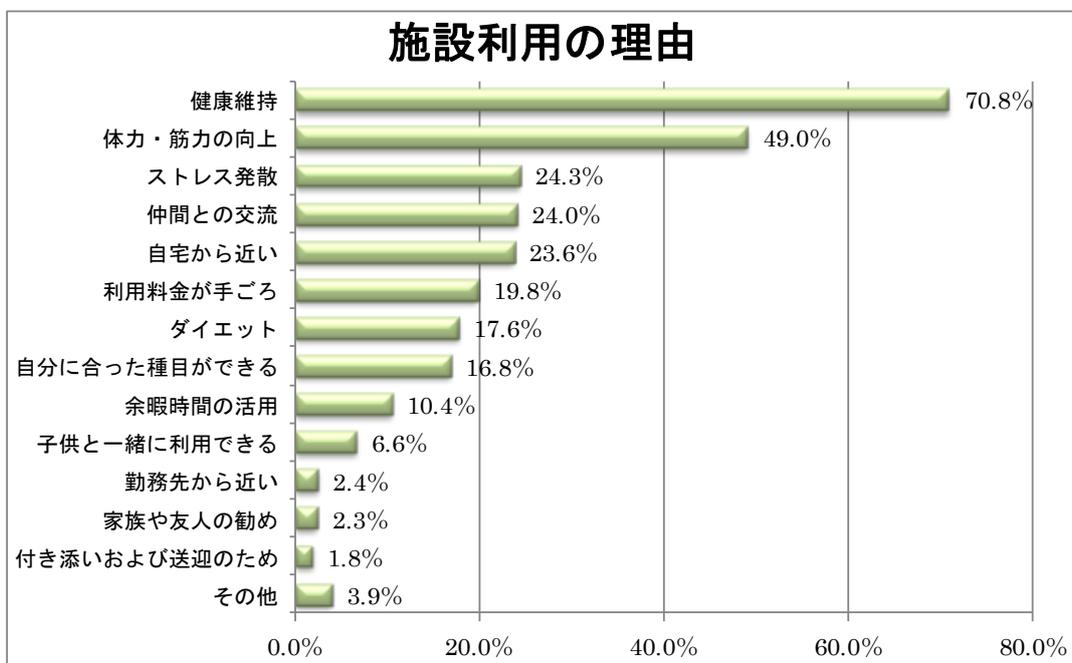
公益財団法人江東区健康スポーツ公社 管理係  
〒135-0016 江東区東陽 2-1-1  
電話 03-3647-5402（代表）  
FAX 03-3647-5048（代表）

## 2. 調査結果の要約

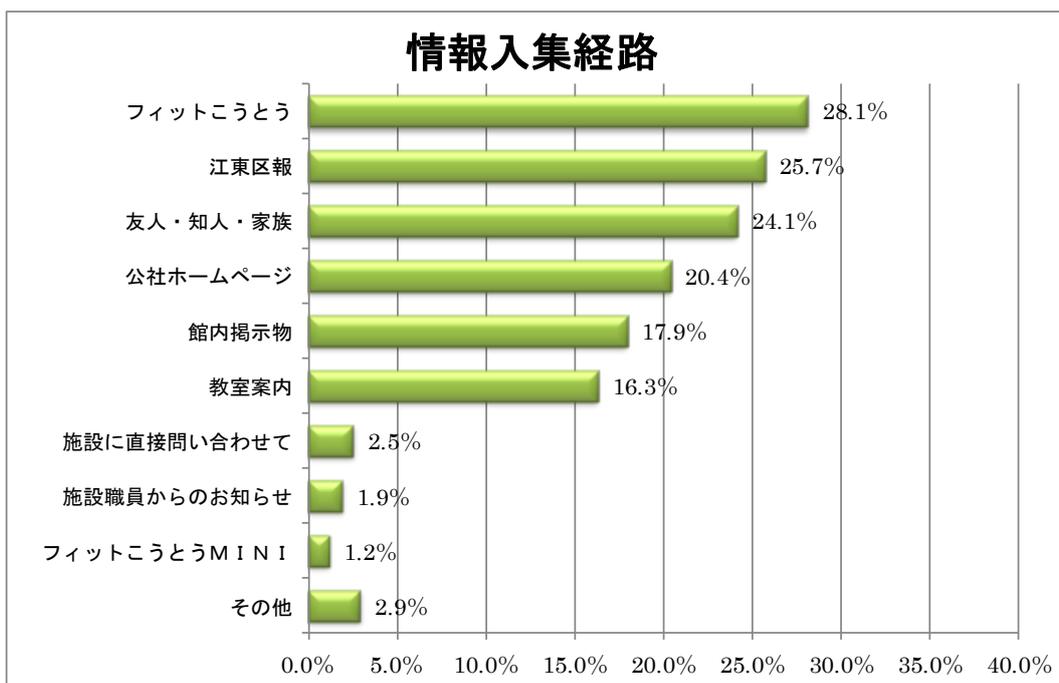
個人利用のメインの顧客。60歳以上の利用者が多い。地域のスポーツセンターとして利用されている。



施設利用の理由では、前回調査と同様で「健康維持」が7割、「体力・筋力の向上」が5割と最も多い。施設の利用頻度は週1～2日程度が5.5割。

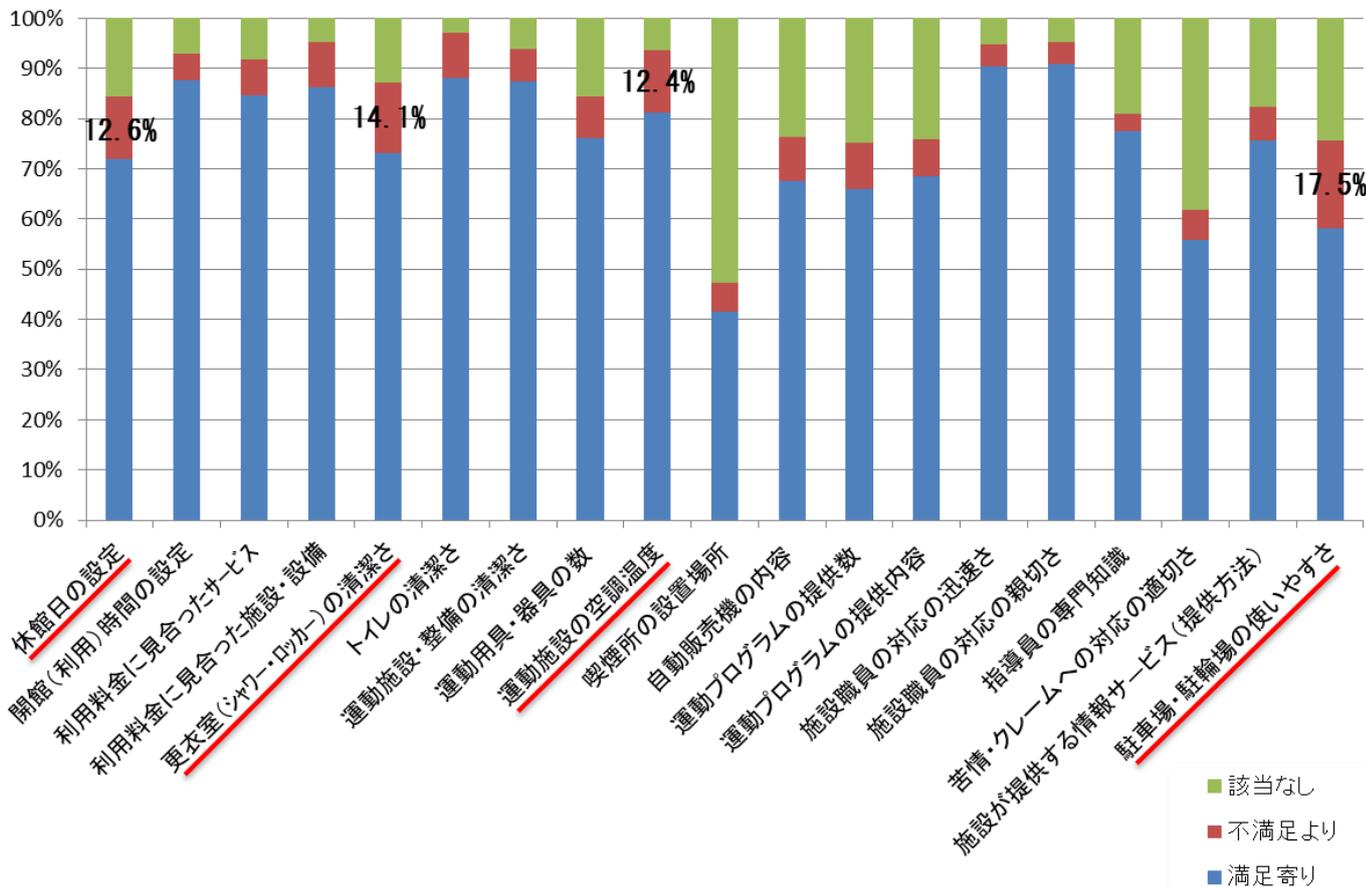


教室や施設に関する情報は、「フィットこうとう」からの入手が3割弱となり、前回調査の2番目から最も高い値を示した。公社ホームページからの入手が2割程度まで伸びている。



「休館日の設定」および「更衣室の清潔さ」「運動施設の空調温度」「駐車場・駐輪場の使いやすさ」に課題あり

満足度項目集計(概略)



利用者の総合満足度に影響を及ぼすのは、「利用料金に見合った施設・設備」「施設職員の対応の迅速さ」「施設職員の親切さ」の項目が比較的高い

### 3. 属性【6 スポーツセンター及び健康センター】

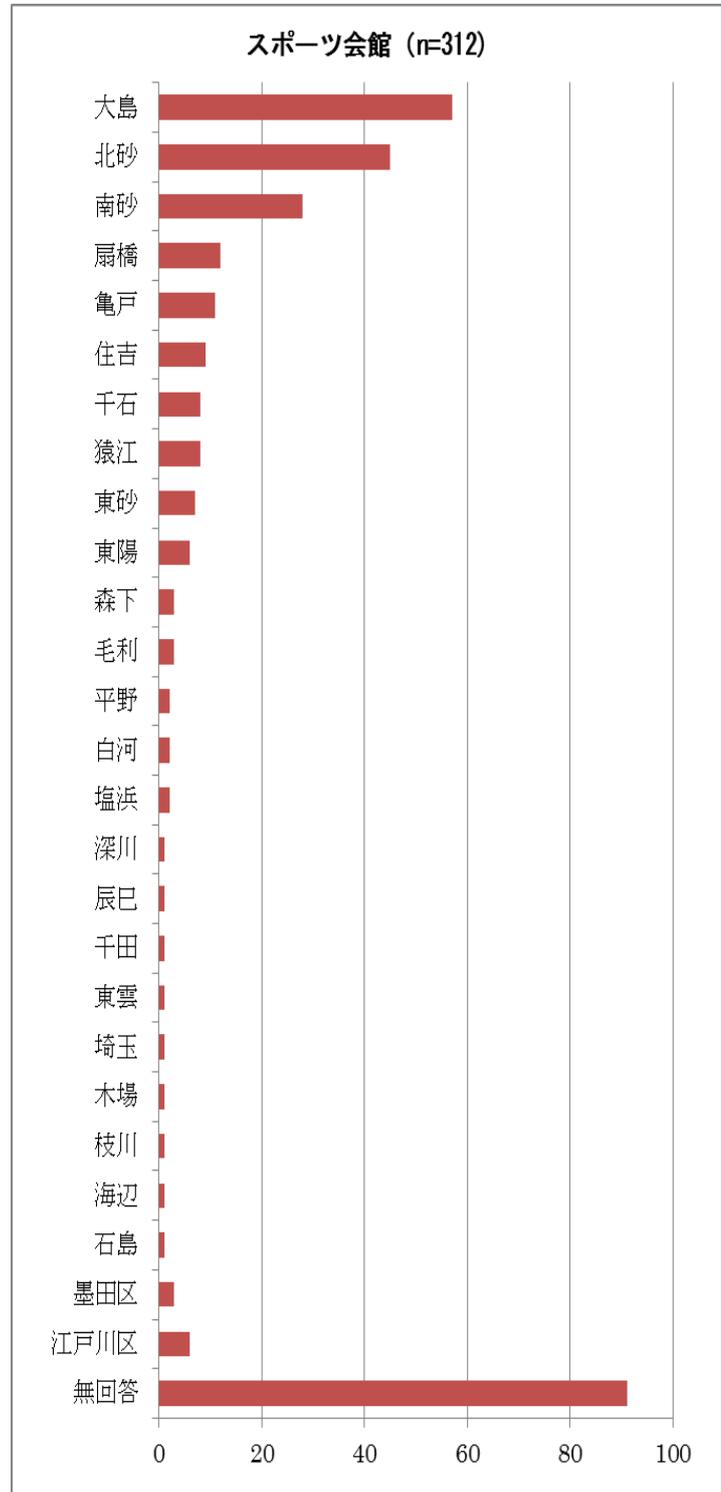
		6スポーツセンター		健康センター		合計	
		N	%	N	%	N	%
年齢	10代	(102)	3.9	( )	0.0	(102)	3.6
	20代	(159)	6.1	(1)	0.5	(160)	5.7
	30代	(371)	14.3	(16)	7.3	(387)	13.8
	40代	(490)	18.9	(31)	14.2	(521)	18.6
	50代	(347)	13.4	(38)	17.4	(385)	13.7
	60～64歳	(322)	12.4	(56)	25.7	(378)	13.5
	65歳以上	(797)	30.8	(76)	34.9	(873)	31.1
	合計	(2,588)	100.0	(218)	100.0	(2,806)	100.0
性別	男性	(986)	38.1	(47)	21.6	(1,033)	36.8
	女性	(1,605)	61.9	(171)	78.4	(1,776)	63.2
	合計	(2,591)	100.0	(218)	100.0	(2,809)	100.0
世帯区分	単身世帯	(472)	20.5	(46)	21.6	(518)	20.6
	二人以上の世帯	(1,832)	79.5	(167)	78.4	(1,999)	79.4
	合計	(2,304)	100.0	(213)	100.0	(2,517)	100.0
住所	江東区	(2,018)	82.6	(202)	96.7	(2,220)	83.7
	区外	(426)	17.4	(7)	3.3	(433)	16.3
	合計	(2,444)	100.0	(209)	100.0	(2,653)	100.0
利用形態	個人利用	(1,611)	62.4	(181)	82.6	(1,792)	64.0
	団体利用	(522)	20.2	(4)	1.8	(526)	18.8
	事業（教室）利用	(409)	15.8	(34)	15.5	(443)	15.8
	ご自分以外の利用者の付き添いおよび送迎	(36)	1.4	( )	0.0	(36)	1.3
	その他	(3)	0.1	( )	0.0	(3)	0.1
	合計	(2,581)	100.0	(219)	100.0	(2,800)	100.0
利用区分	午前（9:00～）	(1,171)	46.1	(113)	55.4	(1,284)	46.8
	午後（13:00～）	(656)	25.8	(15)	7.4	(671)	24.4
	夜間（18:00～）	(571)	22.5	(43)	21.1	(614)	22.4
	全日（9:00～終日）	(64)	2.5	(16)	7.8	(80)	2.9
	その他	(79)	3.1	(17)	8.3	(96)	3.5
	合計	(2,541)	100.0	(204)	100.0	(2,745)	100.0
利用頻度	週3日以上	(494)	18.9	(49)	22.4	(543)	19.2
	週1～2日程度	(1,396)	53.5	(155)	70.8	(1,551)	54.9
	月2～3回程度	(355)	13.6	(13)	5.9	(368)	13.0
	月1回程度	(170)	6.5	(1)	0.5	(171)	6.0
	月1回未満	(193)	7.4	(1)	0.5	(194)	6.9
	合計	(2,608)	100.0	(219)	100.0	(2,827)	100.0

	6スポーツセンター		健康センター		合計		
	N	%	N	%	N	%	
室場	体育室	(903)	36.8	(25)	12.0	(928)	34.9
	弓道場	(33)	1.3	( )	0.0	(33)	1.2
	柔道場	(41)	1.7	( )	0.0	(41)	1.5
	剣道場	(46)	1.9	( )	0.0	(46)	1.7
	トレーニング室	(392)	16.0	(90)	43.3	(482)	18.1
	多目的室	(238)	9.7	(9)	4.3	(247)	9.3
	屋内プール	(727)	29.6	( )	0.0	(727)	27.3
	研修室・会議室	(52)	2.1	(82)	39.4	(134)	5.0
	その他	(20)	0.8	(2)	1.0	(22)	0.8
合計	(2,452)	100.0	(208)	100.0	(2,660)	100.0	
交通手段	徒歩	(635)	24.8	(78)	36.1	(713)	25.7
	自転車	(1,249)	48.8	(92)	42.6	(1,341)	48.3
	自家用車	(231)	9.0	(18)	8.3	(249)	9.0
	電車	(252)	9.8	(6)	2.8	(258)	9.3
	バス	(144)	5.6	(20)	9.3	(164)	5.9
	その他	(49)	1.9	(2)	0.9	(51)	1.8
	合計	(2,560)	100.0	(216)	100.0	(2,776)	100.0

#### 4. 在住地域(施設別)

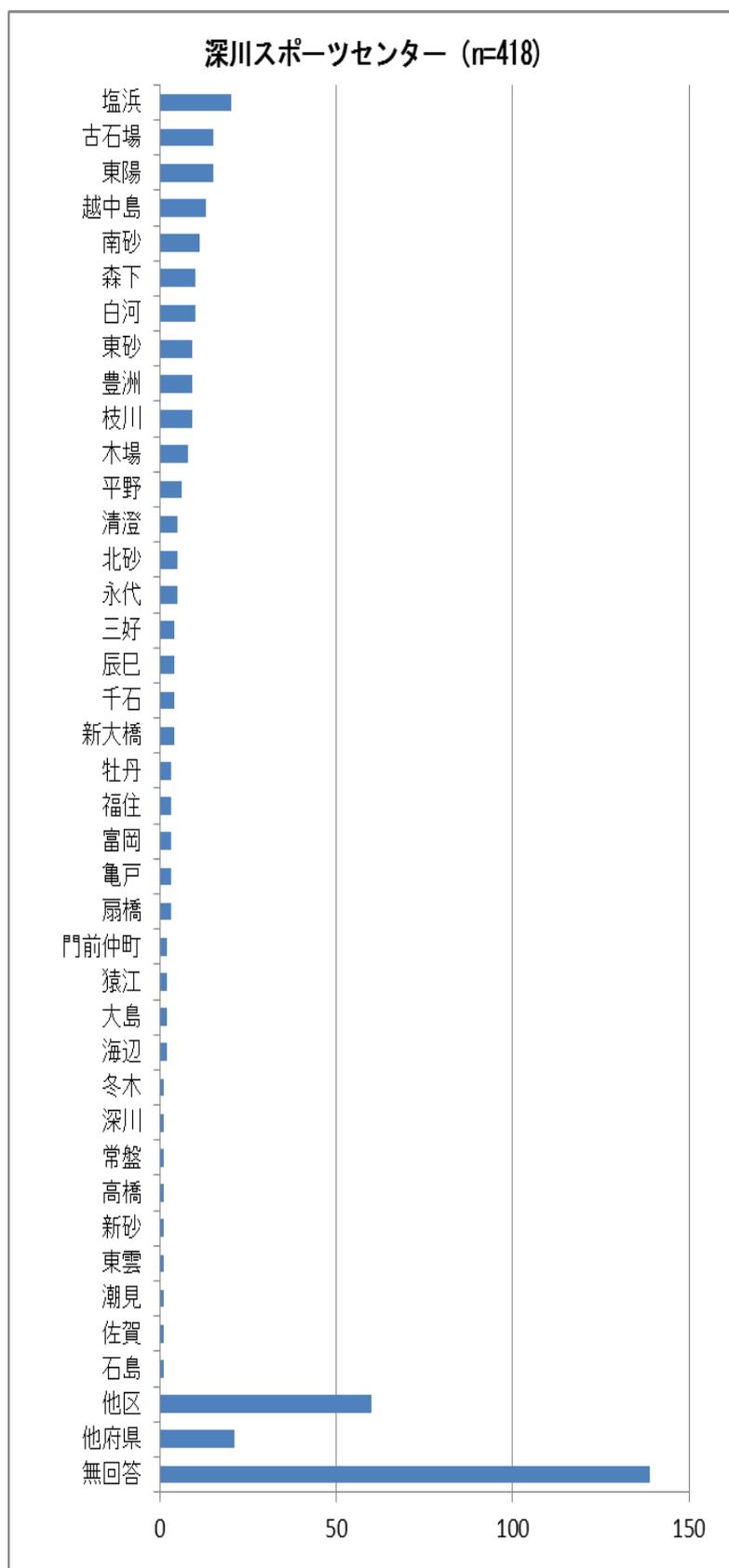
##### ①スポーツ会館

町名	%	n
大島	18.3%	57
北砂	14.4%	45
南砂	9.0%	28
扇橋	3.8%	12
亀戸	3.5%	11
住吉	2.9%	9
猿江	2.6%	8
千石	2.6%	8
東砂	2.2%	7
東陽	1.9%	6
毛利	1.0%	3
森下	1.0%	3
塩浜	0.6%	2
白河	0.6%	2
平野	0.6%	2
石島	0.3%	1
海辺	0.3%	1
枝川	0.3%	1
木場	0.3%	1
埼玉	0.3%	1
東雲	0.3%	1
千田	0.3%	1
辰巳	0.3%	1
深川	0.3%	1
江戸川区	1.9%	6
墨田区	1.0%	3
無回答	29.2%	91
		312



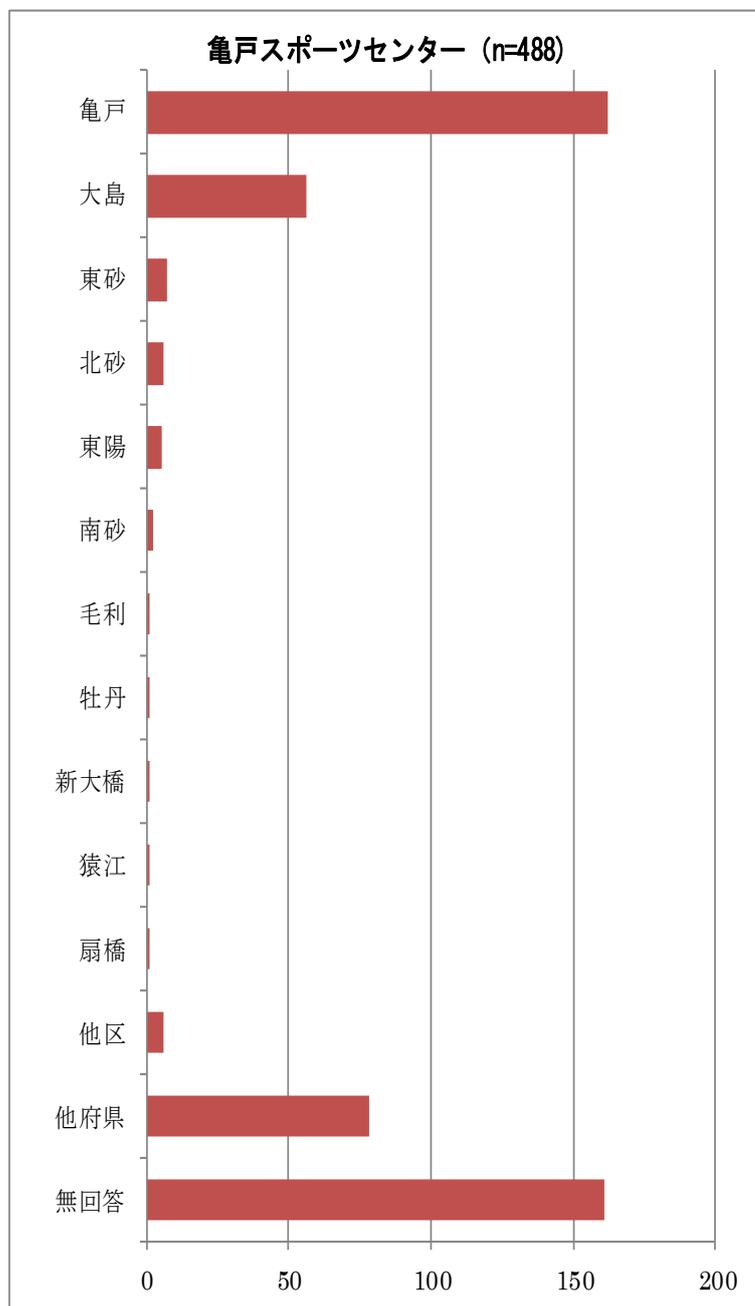
②深川スポーツセンター

町名	%	n
塩浜	4.8%	20
東陽	3.6%	15
古石場	3.6%	15
越中島	3.1%	13
南砂	2.6%	11
白河	2.4%	10
森下	2.4%	10
枝川	2.2%	9
豊洲	2.2%	9
東砂	2.2%	9
木場	1.9%	8
平野	1.4%	6
永代	1.2%	5
北砂	1.2%	5
清澄	1.2%	5
新大橋	1.0%	4
千石	1.0%	4
辰巳	1.0%	4
三好	1.0%	4
扇橋	0.7%	3
亀戸	0.7%	3
富岡	0.7%	3
福住	0.7%	3
牡丹	0.7%	3
海辺	0.5%	2
大島	0.5%	2
猿江	0.5%	2
門前仲町	0.5%	2
石島	0.2%	1
佐賀	0.2%	1
潮見	0.2%	1
東雲	0.2%	1
新砂	0.2%	1
高橋	0.2%	1
常盤	0.2%	1
深川	0.2%	1
冬木	0.2%	1
他区	14.4%	60
他府県	5.0%	21
無回答	33.3%	139
	100.0%	418



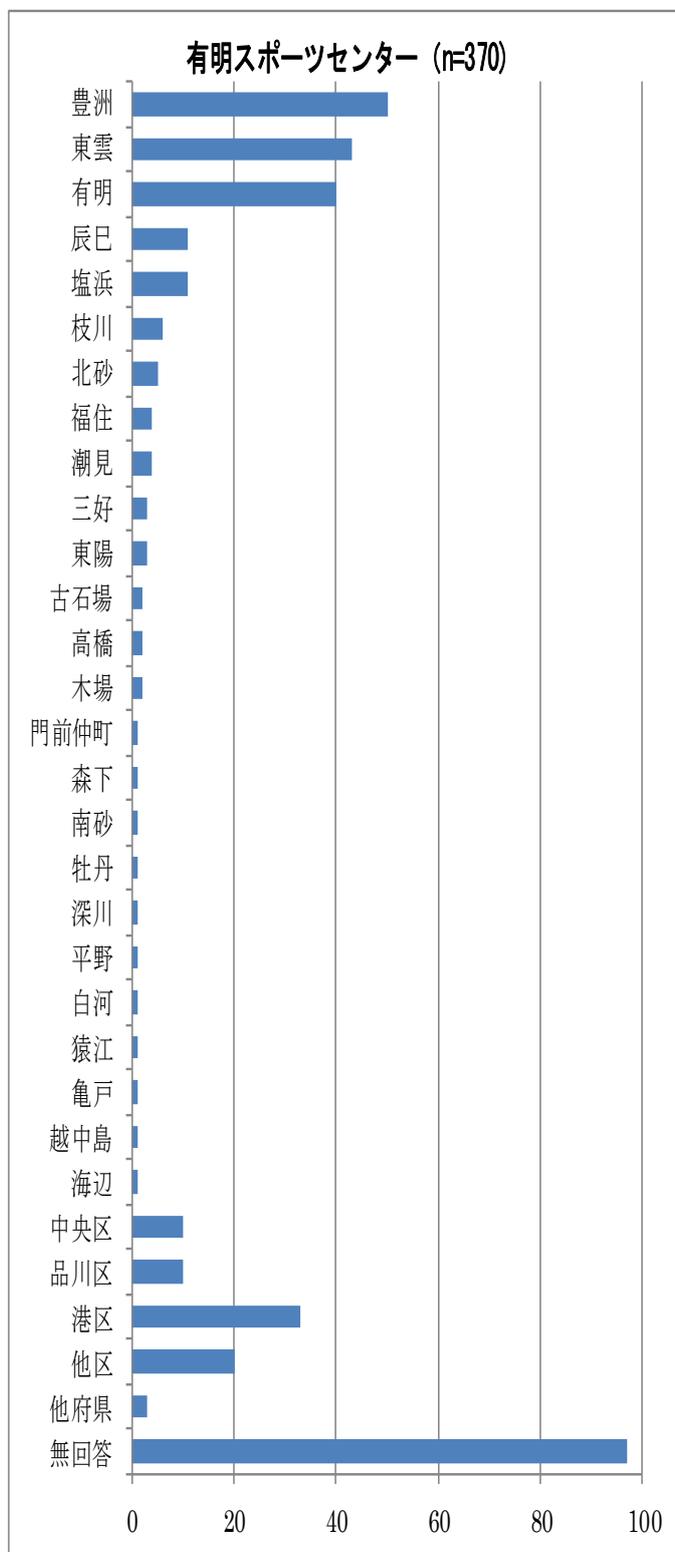
③ 亀戸スポーツセンター

町名	%	n
亀戸	33.2%	162
大島	11.5%	56
東砂	1.4%	7
北砂	1.2%	6
東陽	1.0%	5
南砂	0.4%	2
扇橋	0.2%	1
猿江	0.2%	1
新大橋	0.2%	1
牡丹	0.2%	1
毛利	0.2%	1
他区	1.2%	6
他府県	16.0%	78
無回答	33.0%	161
	100.0%	488



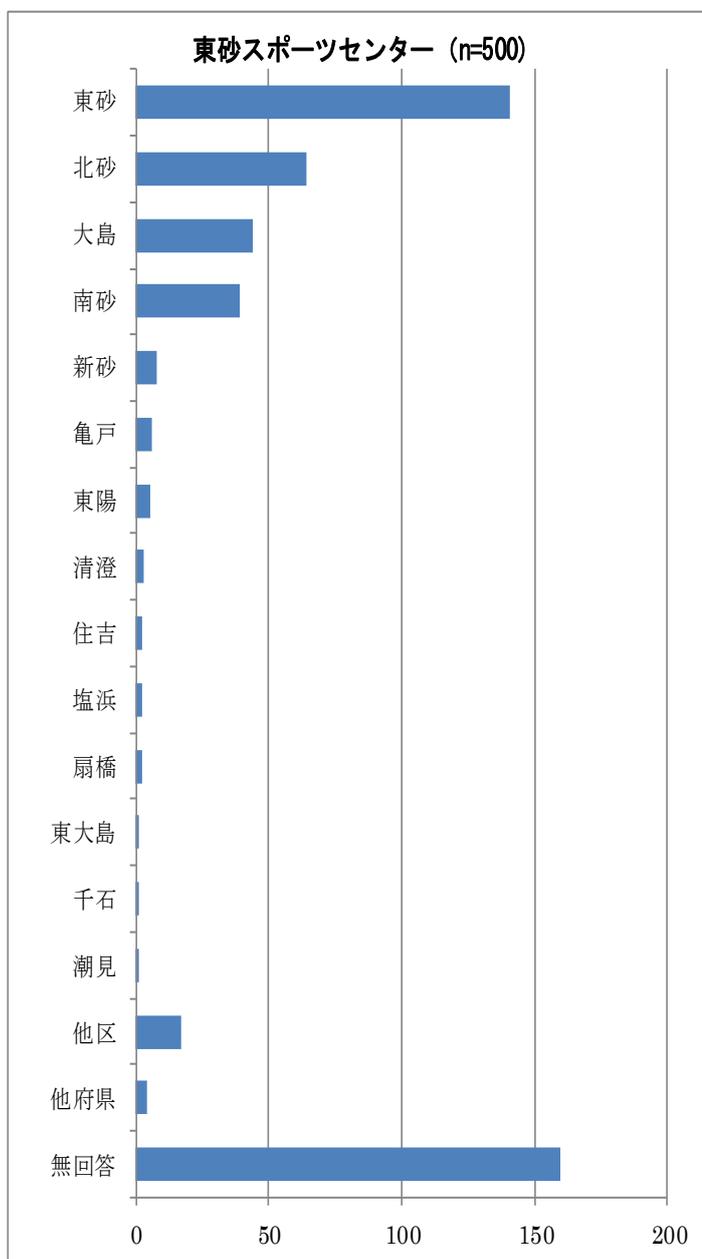
④有明スポーツセンター

町名	%	n
豊洲	13.5%	50
東雲	11.6%	43
有明	10.8%	40
塩浜	3.0%	11
辰巳	3.0%	11
枝川	1.6%	6
北砂	1.4%	5
潮見	1.1%	4
福住	1.1%	4
東陽	0.8%	3
三好	0.8%	3
木場	0.5%	2
高橋	0.5%	2
古石場	0.5%	2
海辺	0.3%	1
越中島	0.3%	1
亀戸	0.3%	1
猿江	0.3%	1
白河	0.3%	1
平野	0.3%	1
深川	0.3%	1
牡丹	0.3%	1
南砂	0.3%	1
森下	0.3%	1
門前仲町	0.3%	1
中央区	2.7%	10
品川区	2.7%	10
港区	8.9%	33
他区	5.4%	20
他府県	0.8%	3
無回答	26.2%	97
	100.0%	370



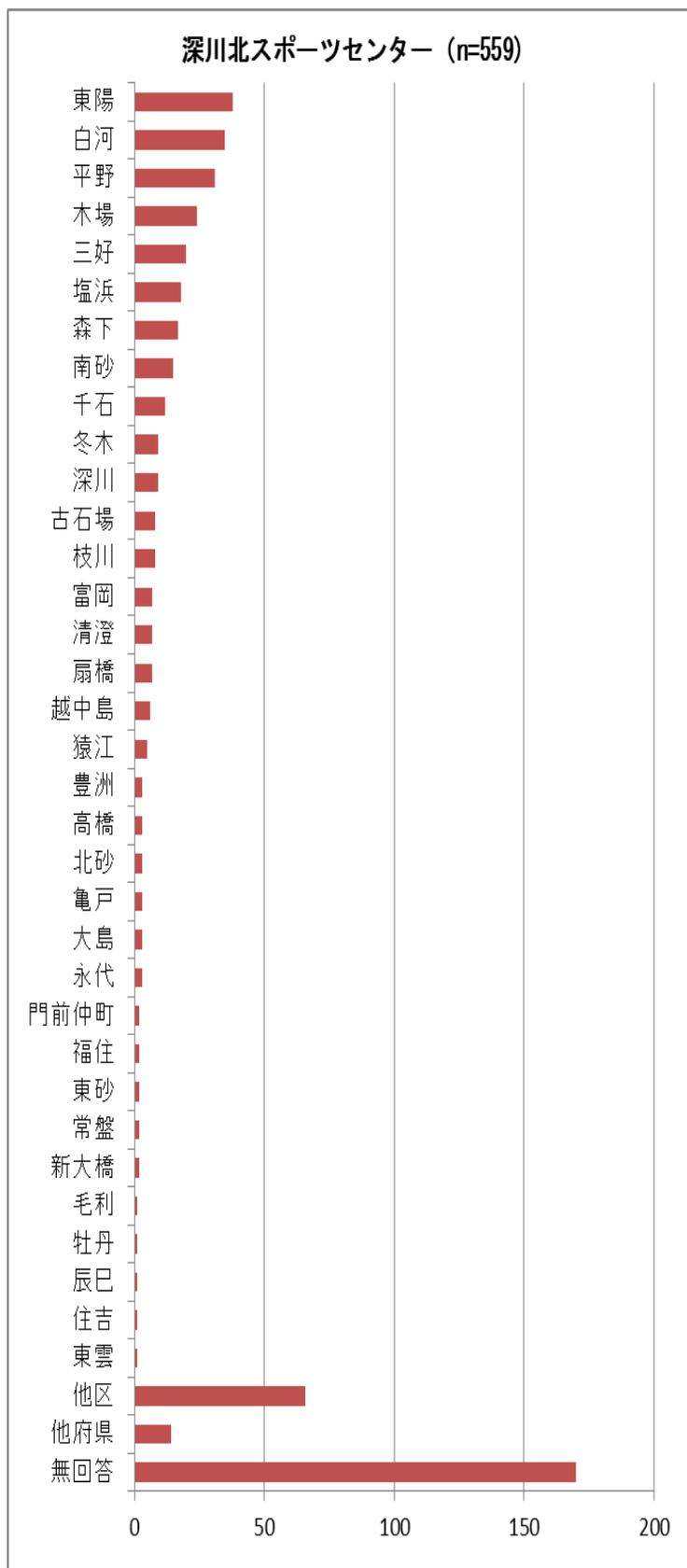
⑤東砂スポーツセンター

町名	%	n
東砂	28.2%	141
北砂	12.8%	64
大島	8.8%	44
南砂	7.8%	39
新砂	1.6%	8
亀戸	1.2%	6
東陽	1.0%	5
清澄	0.6%	3
扇橋	0.4%	2
塩浜	0.4%	2
住吉	0.4%	2
潮見	0.2%	1
千石	0.2%	1
東大島	0.2%	1
他区	3.4%	17
他府県	0.8%	4
無回答	32.0%	160
	100.0%	500



⑥深川北スポーツセンター

町名	%	n
東陽	6.8%	38
白河	6.3%	35
平野	5.5%	31
木場	4.3%	24
三好	3.6%	20
塩浜	3.2%	18
森下	3.0%	17
南砂	2.7%	15
千石	2.1%	12
深川	1.6%	9
冬木	1.6%	9
枝川	1.4%	8
古石場	1.4%	8
扇橋	1.3%	7
清澄	1.3%	7
富岡	1.3%	7
越中島	1.1%	6
猿江	0.9%	5
永代	0.5%	3
大島	0.5%	3
亀戸	0.5%	3
北砂	0.5%	3
高橋	0.5%	3
豊洲	0.5%	3
新大橋	0.4%	2
常盤	0.4%	2
東砂	0.4%	2
福住	0.4%	2
門前仲町	0.4%	2
東雲	0.2%	1
住吉	0.2%	1
辰巳	0.2%	1
牡丹	0.2%	1
毛利	0.2%	1
他区	11.8%	66
他府県	2.5%	14
無回答	30.4%	170
	100.0%	559



⑦健康センター

町名	%	n
東陽	22.7%	50
南砂	14.5%	32
塩浜	10.0%	22
東砂	3.2%	7
大島	2.7%	6
北砂	2.7%	6
枝川	2.3%	5
白河	2.3%	5
潮見	1.4%	3
豊洲	1.4%	3
猿江	0.9%	2
千田	0.9%	2
三好	0.9%	2
石島	0.5%	1
永代	0.5%	1
扇橋	0.5%	1
亀戸	0.5%	1
清澄	0.5%	1
東雲	0.5%	1
新砂	0.5%	1
住吉	0.5%	1
千石	0.5%	1
辰巳	0.5%	1
富岡	0.5%	1
深川	0.5%	1
福住	0.5%	1
冬木	0.5%	1
牡丹	0.5%	1
門前仲町	0.5%	1
他区	2.3%	5
他府県	0.0%	0
無回答	24.5%	54
	100.0%	220

