



公益財団法人江東区健康スポーツ公社  
令和 4 年度顧客満足度調査報告書

概要版

令和 5 年 3 月

経営創研株式会社

## 【目次】

評価の概要	.....	1
1. 総括	.....	3
1. 総合的な満足度について	.....	3
2. 属性について	.....	3
2. 施設・サービスに関わる満足度	.....	6
1. 全体集計結果	.....	6
2. 施設間の比較	.....	8
アンケート用紙	.....	29

## 【評価の概要】

### 1. 調査目的

利用者の属性や利用状況等を把握することで、サービスの向上ならびに業務改善を図ることを主な目的とする。

### 2. 対象施設

- ①江東区スポーツ会館（〒136-0073 東京都江東区北砂 1-2-9）
- ②江東区深川スポーツセンター（〒135-0044 東京都江東区越中島 1-2-18）
- ③江東区亀戸スポーツセンター（〒136-0071 東京都江東区亀戸 8-22-1）
- ④江東区有明スポーツセンター（〒135-0063 東京都江東区有明 2-3-5）
- ⑤江東区東砂スポーツセンター（〒136-0074 東京都江東区東砂 4-24-1）
- ⑥江東区深川北スポーツセンター（〒135-0023 東京都江東区平野 3-2-20）
- ⑦江東区健康センター（〒135-0016 東京都江東区東陽 2-1-1）

### 3 対象者

調査期間（下記「5」参照）における来館者（個人利用者、団体利用者、教室等参加者）

### 4 調査方法

来館者にアンケート用紙もしくはアンケート案内書を配布し、任意で次のいずれかの方法（①または②）を選択のうえご回答いただいた。

- ①アンケート用紙を各施設に設置したアンケート回収箱にご提出いただく。
- ②専用ウェブサイト（二次元コードにてサイトに誘導）にてご回答いただく。

### 5 調査期間

2022年12月1日（木）～15日（木） 15日間

※亀戸スポーツセンターは、改修工事のため「2023年1月15日（日）～1月29日（日）」の15日間で実施した。

### 6 調査内容

利用者の属性、利用形態、利用頻度、施設の利用目的、設備やサービスに対する満足度、総合的な満足度など36項目の設問を設定した。

満足度に関わる設問は、設問ごとに満足度（「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」「わからない」）により評価していただいた。

## 7 分析方法

### ①単純集計による分析

顧客満足度を含むすべての項目を集計し、グラフに表した。

### ②クロス集計による分析

顧客属性と設問、設問間でクロス集計を行い、属性や利用形態ごとの特徴をグラフに表した。

### ③上記の分析結果に基づく総合的な考察

本調査により読み取れる当施設の特徴や課題について考察を加えた。

## 8 本書を読むにあたっての留意点

①「n 数」はアンケート項目ごとの有効回答数を表している。

②比率は原則として百分比で表した。小数点以下第 2 位を四捨五入していることから、合計値が 100%にならない場合がある。

③顧客属性に関わる「性別」「年代」「住所」は「無回答」を回答者の意思として捉え、n 数に組み入れた。

④クロス集計は、主に顧客属性ごとの特性を明らかにすることを目的としていることから、「無回答」を除いて実施している。

したがってクロス集計の n 数と単純集計の n 数は必ずしも一致しない。

## 9 調査機関

(1) 調査機関 経営創研株式会社（東京都中央区日本橋大伝馬町 17 番 3 号）

(2) 回 答 数 1,449 件（用紙 1,300 件／ウェブ 149 件）

## 10 その他

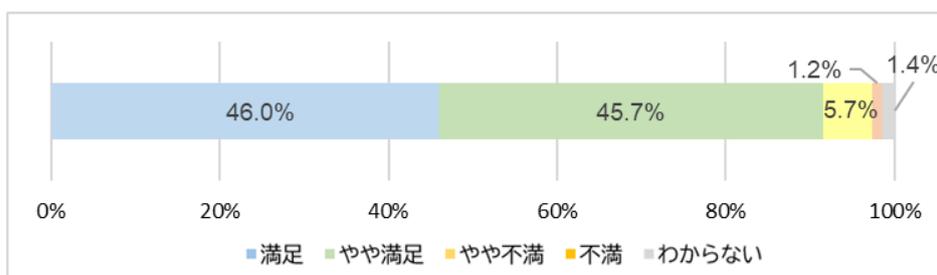
新型コロナウイルス感染症対策として、アンケート調査期間中の教室・事業における定員数は縮小もしくは中止となった。また、当施設を江東区のワクチン接種会場として一部室場の貸し出しを制限した。

これらの要因があいまって、前回調査よりも少ない回答者となったことを付記しておく。

# 1. 総括

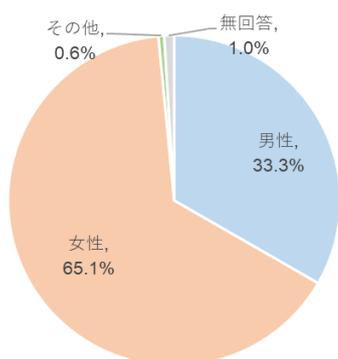
## 1. 総合的な満足度について

総合的な満足（各施設に対する「本施設に対する総合的な満足度」の集計値）をみると、満足（「満足」または「やや満足」と答えた割合は91.7%という結果であった。高い満足度が示されたといえる。満足の内訳をみると「満足」46.0%が「やや満足」を上回っており、“質的”にも高い評価である。



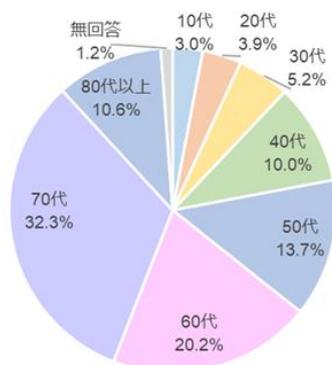
## 2. 属性について

### (1)性別について



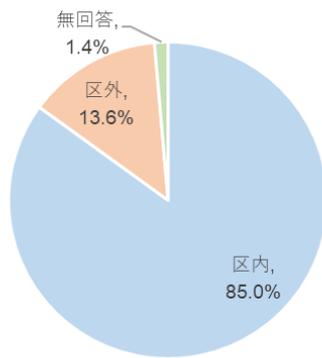
性別	回答数 (人)	構成比
男性	483	33.3%
女性	944	65.1%
その他	8	0.6%
無回答	14	1.0%
総計	1449	100.0%

### (2)年代について



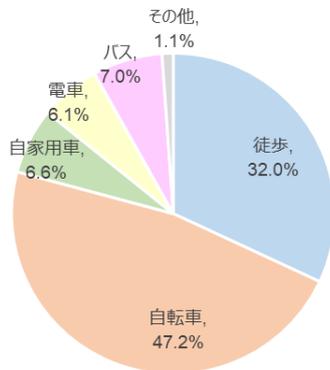
年代	回答数 (人)	構成比
10代	43	3.0%
20代	56	3.9%
30代	75	5.2%
40代	145	10.0%
50代	199	13.7%
60代	292	20.2%
70代	468	32.3%
80代以上	154	10.6%
無回答	17	1.2%
総計	1449	100.0%

### (3) 住まいについて



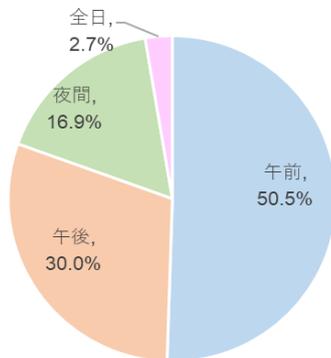
住まい	回答数 (人)	構成比
区内	1232	85.0%
区外	197	13.6%
無回答	20	1.4%
総計	1449	100.0%

### (4) 主な来館手段



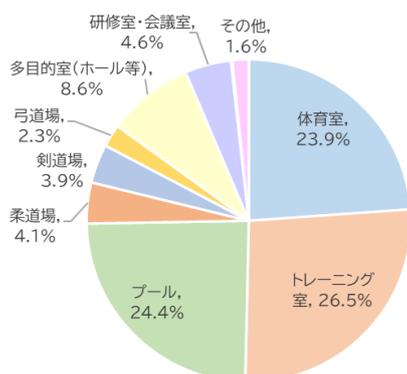
来館手段	回答数 (人)	構成比率
徒歩	458	32.0%
自転車	677	47.2%
自家用車	95	6.6%
電車	87	6.1%
バス	100	7.0%
その他	16	1.1%
合計	1433	100.0%

### (5) 主な利用時間帯



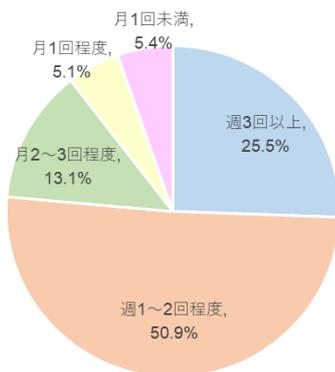
利用時間帯	回答数 (人)	構成比率
午前 (9:00~)	722	50.5%
午後 (13:00~)	428	30.0%
夜間 (18:00~)	241	16.9%
全日	38	2.7%
合計	1429	100.0%

### (6) 主な利用室場



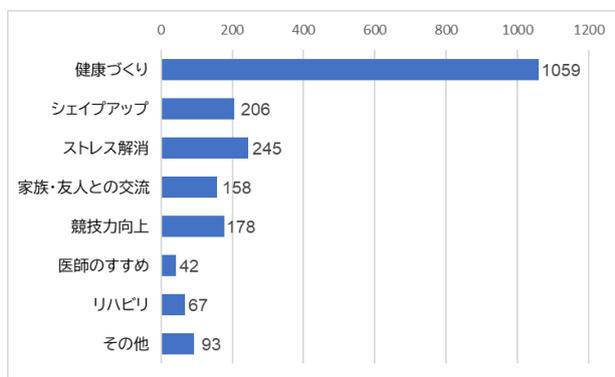
利用室場	回答数 (人)	構成比率
体育室	337	23.9%
トレーニング室	374	26.5%
プール	344	24.4%
多目的室 (ホール等)	122	8.6%
研修室・会議室	65	4.6%
クライミングウォール	2	0.1%
その他	23	1.6%
合計	1412	100.0%

## (7) 利用頻度



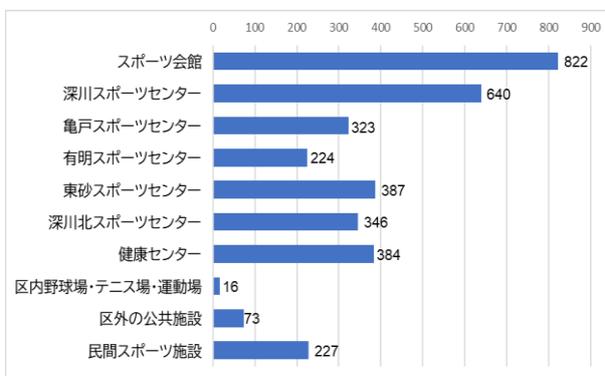
利用頻度	回答数 (人)	構成比率
週3回以上	365	25.5%
週1~2回程度	727	50.9%
月2~3回程度	187	13.1%
月1回程度	73	5.1%
月1回未満	77	5.4%
合計	1429	100.0%

## (8) 利用目的 (複数選択※いくつでも)



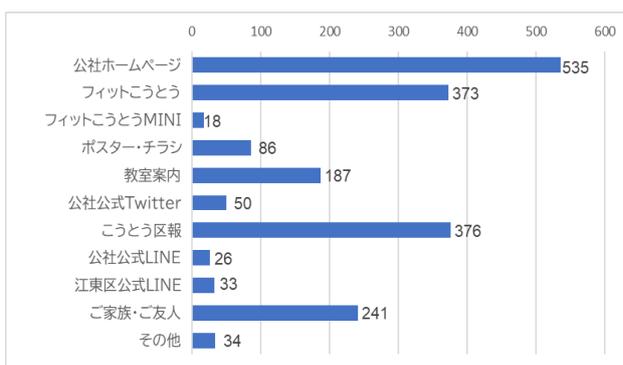
利用目的	回答数 (人)	構成比率
健康づくり	1059	51.7%
シェイプアップ	206	10.1%
ストレス解消	245	12.0%
家族・友人との交流	158	7.7%
競技力向上	178	8.7%
医師のすすめ	42	2.1%
リハビリ	67	3.3%
その他	93	4.5%
合計	2048	100.0%

## (9) 利用施設 (複数選択※いくつでも)



利用施設	回答数 (人)	構成比率
スポーツ会館	822	23.9%
深川スポーツセンター	640	18.6%
亀戸スポーツセンター	323	9.4%
有明スポーツセンター	224	6.5%
東砂スポーツセンター	387	11.2%
深川北スポーツセンター	346	10.1%
健康センター	384	11.2%
区内野球場・テニスコート・運動場	16	0.5%
区外の公共施設	73	2.1%
民間スポーツ施設	227	6.6%
合計	3442	100.0%

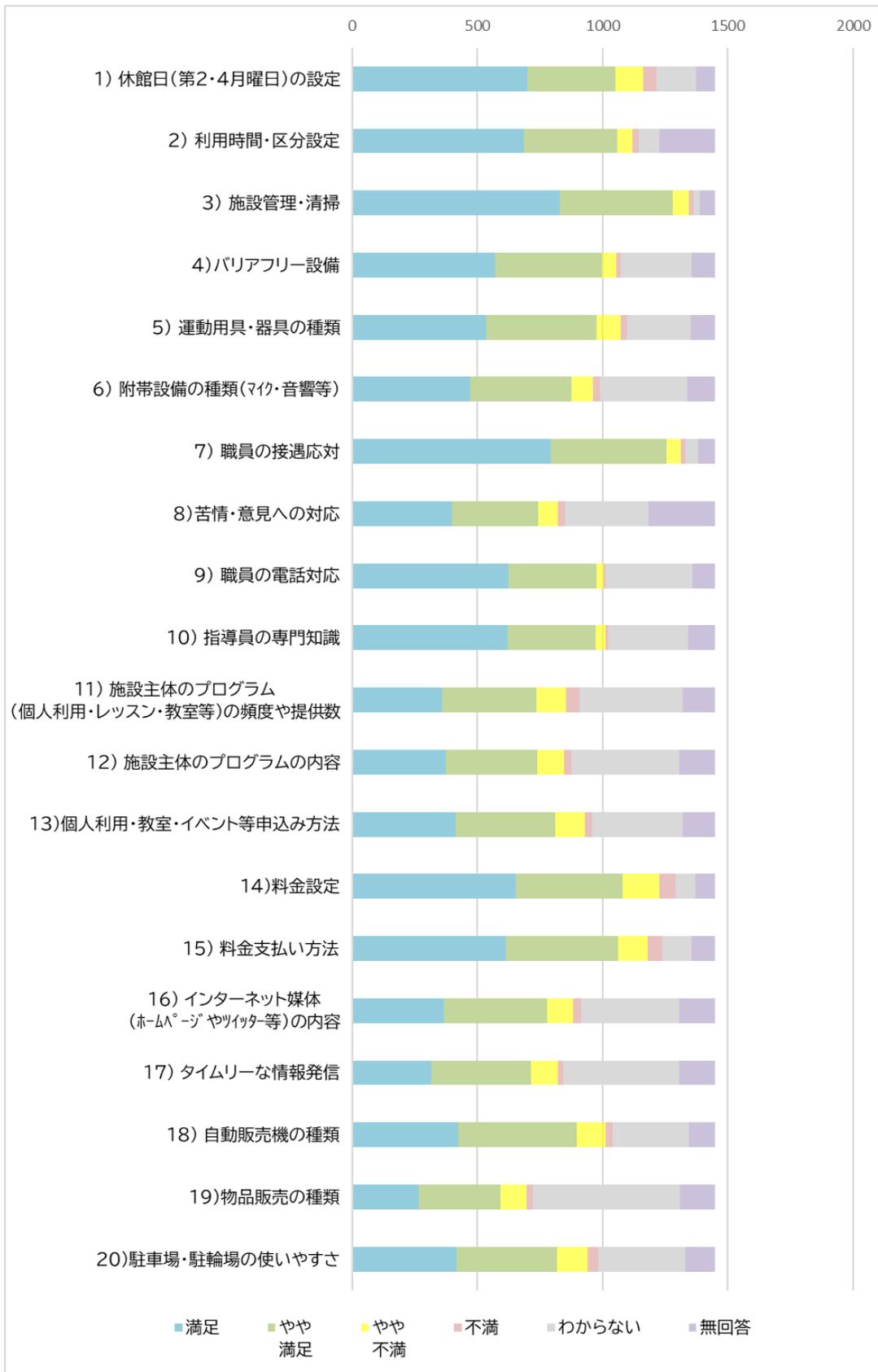
## (10) 情報収集方法



利用施設	回答数 (人)	構成比率
公社ホームページ	535	27.3%
フィットこうとう	373	19.0%
フィットこうとうMINI	18	0.9%
ポスター・チラシ	86	4.4%
教室案内	187	9.5%
公社公式Twitter	50	2.6%
こうとう区報	376	19.2%
公社公式LINE	26	1.3%
江東区公式LINE	33	1.7%
ご家族・ご友人	241	12.3%
その他	34	1.7%
合計	1959	100.0%

## 2. 施設・サービスに関わる満足度

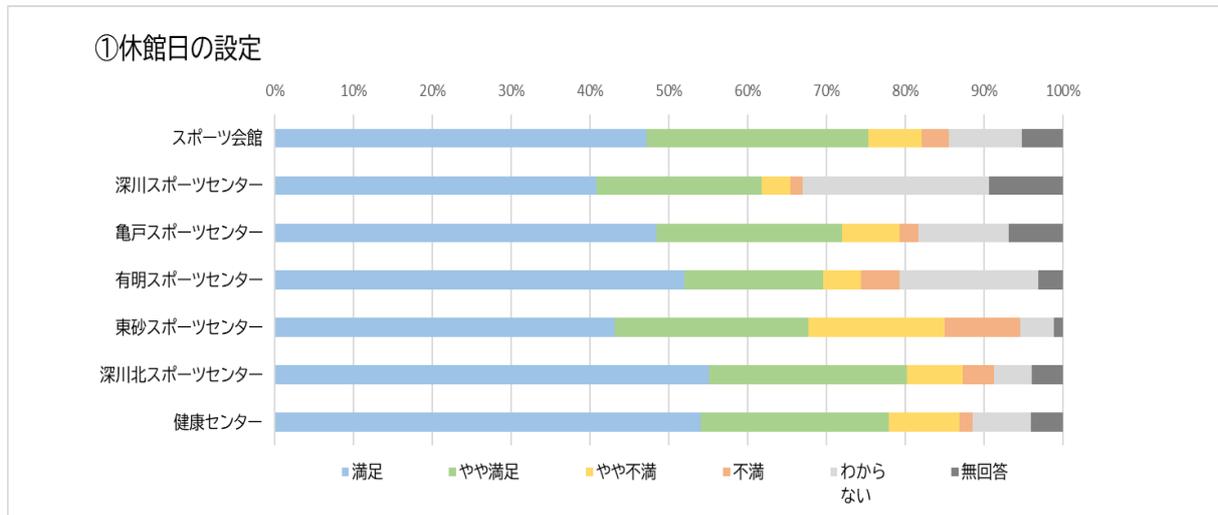
### 1. 全体集計結果



No.	設 問	評 点						合計
		満足	やや満足	やや不満足	不満足	わからない	無回答	
1	休館日（第2・4月曜日）の設定	701	350	112	54	157	75	1449
		48%	24%	8%	4%	11%	5%	100%
2	利用時間・区分設定	685	373	60	27	82	222	1449
		47%	26%	4%	2%	6%	15%	100%
3	施設管理・清掃	827	453	64	19	26	60	1449
		57%	31%	4%	1%	2%	4%	100%
4	バリアフリー設備	571	427	57	16	283	95	1449
		39%	29%	4%	1%	20%	7%	100%
5	運動用具・器具の種類	534	441	99	22	256	97	1449
		37%	30%	7%	2%	18%	7%	100%
6	附帯設備の種類（マク・音響等）	471	404	86	29	348	111	1449
		33%	28%	6%	2%	24%	8%	100%
7	職員の接客対応	794	462	56	19	51	67	1449
		55%	32%	4%	1%	4%	5%	100%
8	苦情・意見への対応	397	346	80	27	335	264	1449
		27%	24%	6%	2%	23%	18%	100%
9	職員の電話対応	623	354	28	7	346	91	1449
		43%	24%	2%	0%	24%	6%	100%
10	指導員の専門知識	621	350	42	10	317	109	1449
		43%	24%	3%	1%	22%	8%	100%
11	施設主体のプログラム （個人利用・レッスン・教室等）の頻度や提供数	360	376	119	53	410	131	1449
		25%	26%	8%	4%	28%	9%	100%
12	施設主体のプログラムの内容	372	366	107	29	433	142	1449
		26%	25%	7%	2%	30%	10%	100%
13	個人利用・教室・イベント等申込み方法	414	398	116	29	362	130	1449
		29%	27%	8%	2%	25%	9%	100%
14	料金設定	652	426	150	62	79	80	1449
		45%	29%	10%	4%	5%	6%	100%
15	料金支払い方法	614	446	120	56	121	92	1449
		42%	31%	8%	4%	8%	6%	100%
16	インターネット媒体 （ホームページやツイッター等）の内容	367	412	102	32	391	145	1449
		25%	28%	7%	2%	27%	10%	100%
17	タイムリーな情報発信	317	397	109	21	461	144	1449
		22%	27%	8%	1%	32%	10%	100%
18	自動販売機の種類	425	472	115	28	304	105	1449
		29%	33%	8%	2%	21%	7%	100%
19	物品販売の種類	266	327	104	23	588	141	1449
		18%	23%	7%	2%	41%	10%	100%
20	駐車場・駐輪場の使いやすさ	416	400	122	44	347	120	1449
		29%	28%	8%	3%	24%	8%	100%

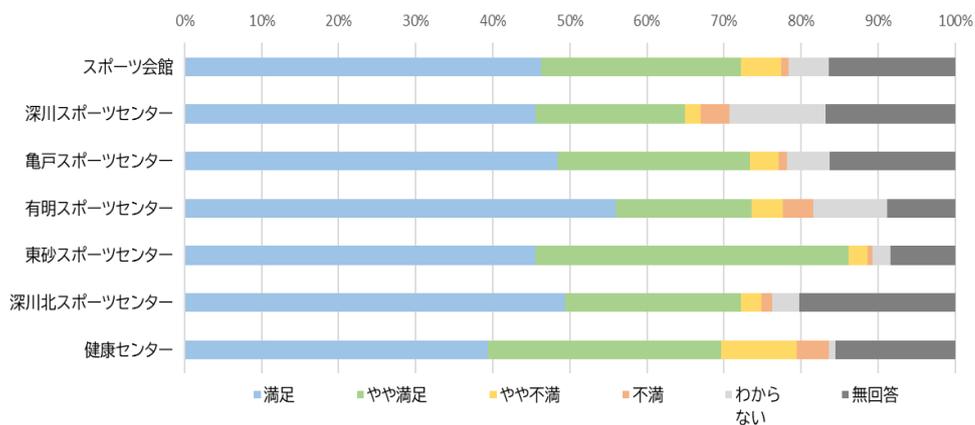
## 2. 施設間の比較

### (1) 7施設の比較



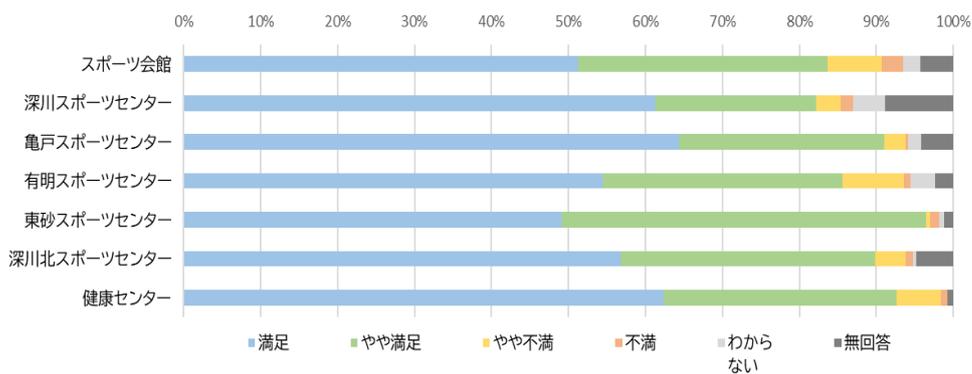
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
1 休館日の(第2・4月曜日)設定	スポーツ会館	153	91	22	11	30	17	324
		47.2%	28.1%	6.8%	3.4%	9.3%	5.2%	100.0%
	深川スポーツセンター	78	40	7	3	45	18	191
		40.8%	20.9%	3.7%	1.6%	23.6%	9.4%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	140	68	21	7	33	20	289
		48.4%	23.5%	7.3%	2.4%	11.4%	6.9%	100.0%
	有明スポーツセンター	65	22	6	6	22	4	125
		52.0%	17.6%	4.8%	4.8%	17.6%	3.2%	100.0%
	東砂スポーツセンター	72	41	29	16	7	2	167
		43.1%	24.6%	17.4%	9.6%	4.2%	1.2%	100.0%
	深川北スポーツセンター	125	57	16	9	11	9	227
		55.1%	25.1%	7.0%	4.0%	4.8%	4.0%	100.0%
	健康センター	66	29	11	2	9	5	122
		54.1%	23.8%	9.0%	1.6%	7.4%	4.1%	100.0%

## ②利用時間・区分設定



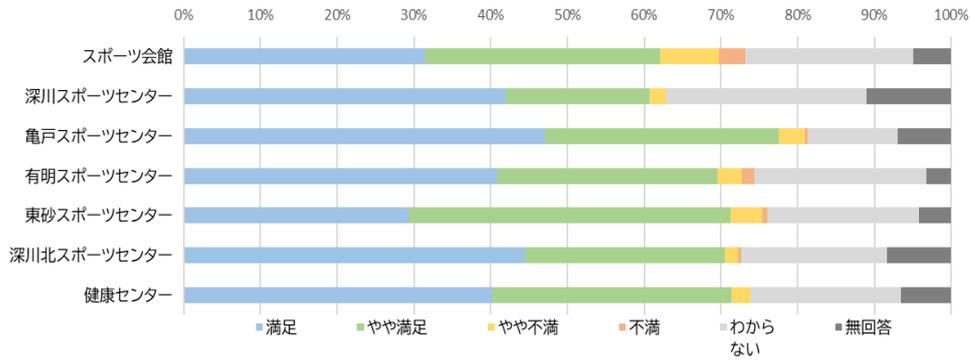
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
2 利用時間・区分設定	スポーツ会館	150	84	17	3	17	53	324
		46.3%	25.9%	5.2%	0.9%	5.2%	16.4%	100.0%
	深川スポーツセンター	87	37	4	7	24	32	191
		45.5%	19.4%	2.1%	3.7%	12.6%	16.8%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	140	72	11	3	16	47	289
		48.4%	24.9%	3.8%	1.0%	5.5%	16.3%	100.0%
	有明スポーツセンター	70	22	5	5	12	11	125
		56.0%	17.6%	4.0%	4.0%	9.6%	8.8%	100.0%
	東砂スポーツセンター	76	68	4	1	4	14	167
		45.5%	40.7%	2.4%	0.6%	2.4%	8.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	112	52	6	3	8	46	227
		49.3%	22.9%	2.6%	1.3%	3.5%	20.3%	100.0%
	健康センター	48	37	12	5	1	19	122
		39.3%	30.3%	9.8%	4.1%	0.8%	15.6%	100.0%

### ③施設管理・清掃



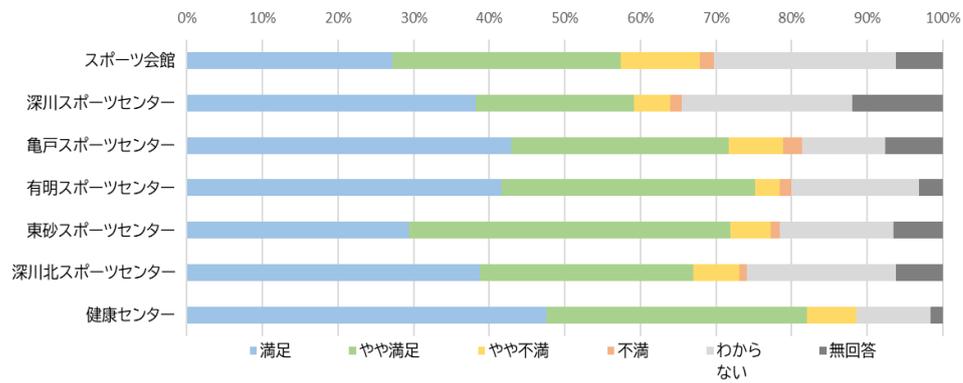
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
3 施設管理・清掃	スポーツ会館	166	105	23	9	7	14	324
		51.2%	32.4%	7.1%	2.8%	2.2%	4.3%	100.0%
	深川スポーツセンター	117	40	6	3	8	17	191
		61.3%	20.9%	3.1%	1.6%	4.2%	8.9%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	186	77	8	1	5	12	289
		64.4%	26.6%	2.8%	0.3%	1.7%	4.2%	100.0%
	有明スポーツセンター	68	39	10	1	4	3	125
		54.4%	31.2%	8.0%	0.8%	3.2%	2.4%	100.0%
東砂スポーツセンター	82	79	1	2	1	2	167	
	49.1%	47.3%	0.6%	1.2%	0.6%	1.2%	100.0%	
深川北スポーツセンター	129	75	9	2	1	11	227	
	56.8%	33.0%	4.0%	0.9%	0.4%	4.8%	100.0%	
健康センター	76	37	7	1	0	1	122	
	62.3%	30.3%	5.7%	0.8%	0.0%	0.8%	100.0%	

#### ④バリアフリー設備



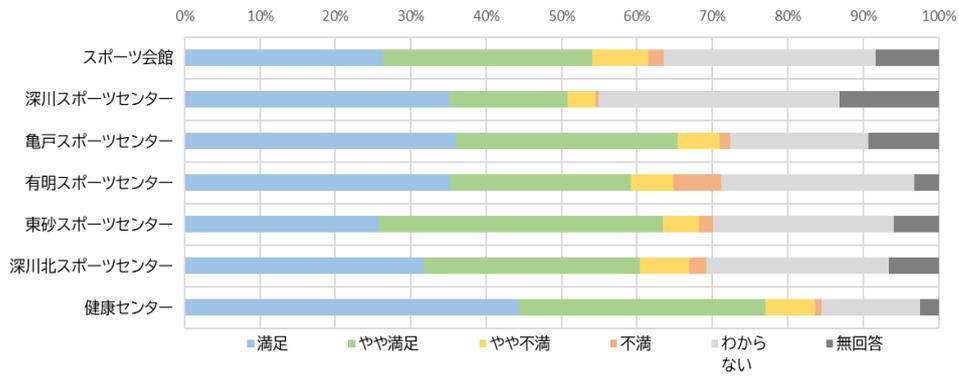
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
4 バリアフリー設備	スポーツ会館	102	99	25	11	71	16	324
		31.5%	30.6%	7.7%	3.4%	21.9%	4.9%	100.0%
	深川スポーツセンター	80	36	4	0	50	21	191
		41.9%	18.8%	2.1%	0.0%	26.2%	11.0%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	136	88	10	1	34	20	289
		47.1%	30.4%	3.5%	0.3%	11.8%	6.9%	100.0%
	有明スポーツセンター	51	36	4	2	28	4	125
		40.8%	28.8%	3.2%	1.6%	22.4%	3.2%	100.0%
	東砂スポーツセンター	49	70	7	1	33	7	167
		29.3%	41.9%	4.2%	0.6%	19.8%	4.2%	100.0%
	深川北スポーツセンター	101	59	4	1	43	19	227
		44.5%	26.0%	1.8%	0.4%	18.9%	8.4%	100.0%
	健康センター	49	38	3	0	24	8	122
		40.2%	31.1%	2.5%	0.0%	19.7%	6.6%	100.0%

⑤運動用具・器具の種類



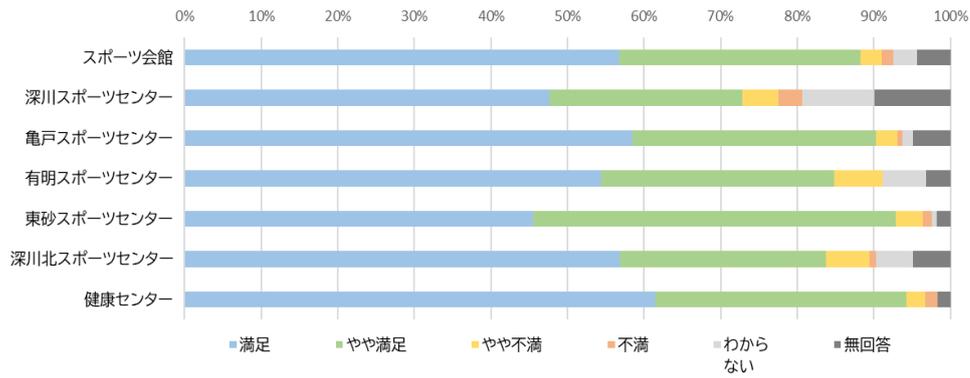
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
5 運動用具・器具の種類	スポーツ会館	88	98	34	6	78	20	324
		27.2%	30.2%	10.5%	1.9%	24.1%	6.2%	100.0%
	深川スポーツセンター	73	40	9	3	43	23	191
		38.2%	20.9%	4.7%	1.6%	22.5%	12.0%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	124	83	21	7	32	22	289
		42.9%	28.7%	7.3%	2.4%	11.1%	7.6%	100.0%
	有明スポーツセンター	52	42	4	2	21	4	125
		41.6%	33.6%	3.2%	1.6%	16.8%	3.2%	100.0%
	東砂スポーツセンター	49	71	9	2	25	11	167
		29.3%	42.5%	5.4%	1.2%	15.0%	6.6%	100.0%
	深川北スポーツセンター	88	64	14	2	45	14	227
		38.8%	28.2%	6.2%	0.9%	19.8%	6.2%	100.0%
	健康センター	58	42	8	0	12	2	122
		47.5%	34.4%	6.6%	0.0%	9.8%	1.6%	100.0%

⑥ 付帯設備の種類(マイク・音響等)



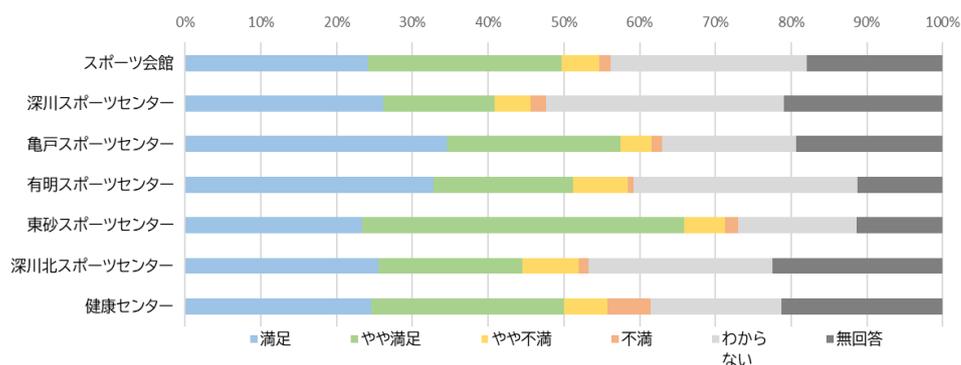
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
6 付帯設備の種類 (マイク・音響等)	スポーツ会館	85	90	24	7	91	27	324
		26.2%	27.8%	7.4%	2.2%	28.1%	8.3%	100.0%
	深川スポーツセンター	67	30	7	1	61	25	191
		35.1%	15.7%	3.7%	0.5%	31.9%	13.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	104	85	16	4	53	27	289
		36.0%	29.4%	5.5%	1.4%	18.3%	9.3%	100.0%
	有明スポーツセンター	44	30	7	8	32	4	125
		35.2%	24.0%	5.6%	6.4%	25.6%	3.2%	100.0%
	東砂スポーツセンター	43	63	8	3	40	10	167
		25.7%	37.7%	4.8%	1.8%	24.0%	6.0%	100.0%
	深川北スポーツセンター	72	65	15	5	55	15	227
		31.7%	28.6%	6.6%	2.2%	24.2%	6.6%	100.0%
	健康センター	54	40	8	1	16	3	122
		44.3%	32.8%	6.6%	0.8%	13.1%	2.5%	100.0%

⑦職員の待遇応対



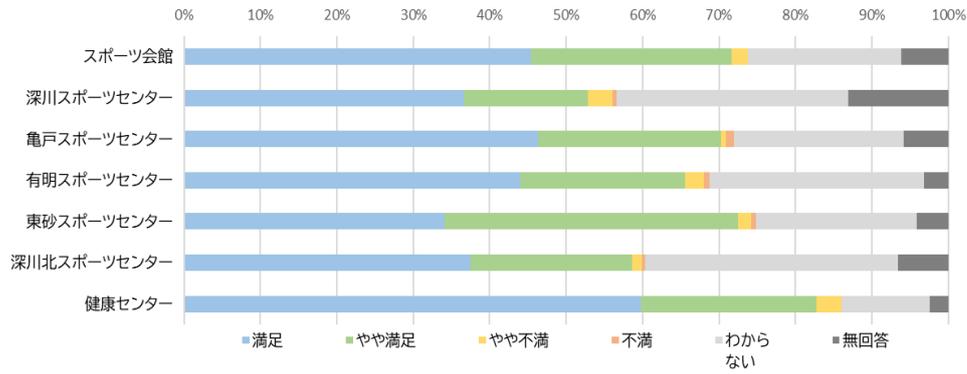
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
7 職員の待遇応対	スポーツ会館	184	102	9	5	10	14	324
		56.8%	31.5%	2.8%	1.5%	3.1%	4.3%	100.0%
	深川スポーツセンター	91	48	9	6	18	19	191
		47.6%	25.1%	4.7%	3.1%	9.4%	9.9%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	169	92	8	2	4	14	289
		58.5%	31.8%	2.8%	0.7%	1.4%	4.8%	100.0%
	有明スポーツセンター	68	38	8	0	7	4	125
		54.4%	30.4%	6.4%	0.0%	5.6%	3.2%	100.0%
東砂スポーツセンター	76	79	6	2	1	3	167	
	45.5%	47.3%	3.6%	1.2%	0.6%	1.8%	100.0%	
深川北スポーツセンター	129	61	13	2	11	11	227	
	56.8%	26.9%	5.7%	0.9%	4.8%	4.8%	100.0%	
健康センター	75	40	3	2	0	2	122	
	61.5%	32.8%	2.5%	1.6%	0.0%	1.6%	100.0%	

### ⑧ 苦情・意見への対応



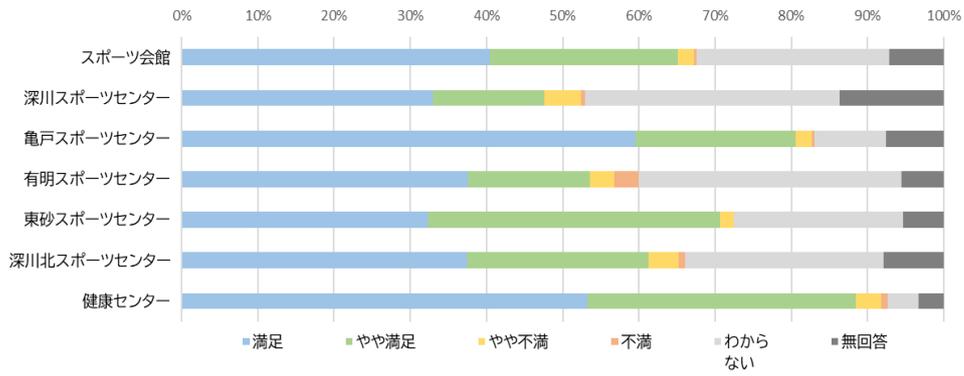
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
8 苦情・意見への対応	スポーツ会館	78	83	16	5	84	58	324
		24.1%	25.6%	4.9%	1.5%	25.9%	17.9%	100.0%
	深川スポーツセンター	50	28	9	4	60	40	191
		26.2%	14.7%	4.7%	2.1%	31.4%	20.9%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	100	66	12	4	51	56	289
		34.6%	22.8%	4.2%	1.4%	17.6%	19.4%	100.0%
	有明スポーツセンター	41	23	9	1	37	14	125
		32.8%	18.4%	7.2%	0.8%	29.6%	11.2%	100.0%
	東砂スポーツセンター	39	71	9	3	26	19	167
		23.4%	42.5%	5.4%	1.8%	15.6%	11.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	58	43	17	3	55	51	227
		25.6%	18.9%	7.5%	1.3%	24.2%	22.5%	100.0%
	健康センター	30	31	7	7	21	26	122
		24.6%	25.4%	5.7%	5.7%	17.2%	21.3%	100.0%

◎職員の電話応対



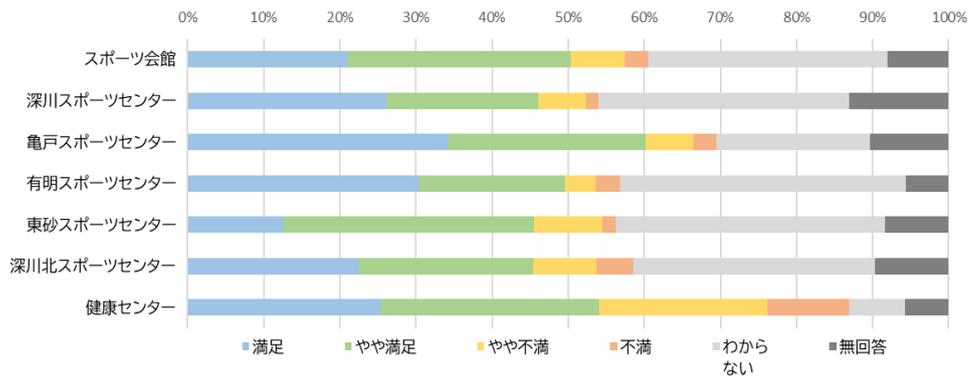
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
9 職員の電話応対	スポーツ会館	147	85	7	0	65	20	324
		45.4%	26.2%	2.2%	0.0%	20.1%	6.2%	100.0%
	深川スポーツセンター	70	31	6	1	58	25	191
		36.6%	16.2%	3.1%	0.5%	30.4%	13.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	134	69	2	3	64	17	289
		46.4%	23.9%	0.7%	1.0%	22.1%	5.9%	100.0%
	有明スポーツセンター	55	27	3	1	35	4	125
		44.0%	21.6%	2.4%	0.8%	28.0%	3.2%	100.0%
	東砂スポーツセンター	57	64	3	1	35	7	167
		34.1%	38.3%	1.8%	0.6%	21.0%	4.2%	100.0%
	深川北スポーツセンター	85	48	3	1	75	15	227
		37.4%	21.1%	1.3%	0.4%	33.0%	6.6%	100.0%
	健康センター	73	28	4	0	14	3	122
		59.8%	23.0%	3.3%	0.0%	11.5%	2.5%	100.0%

### ⑩指導員の専門知識



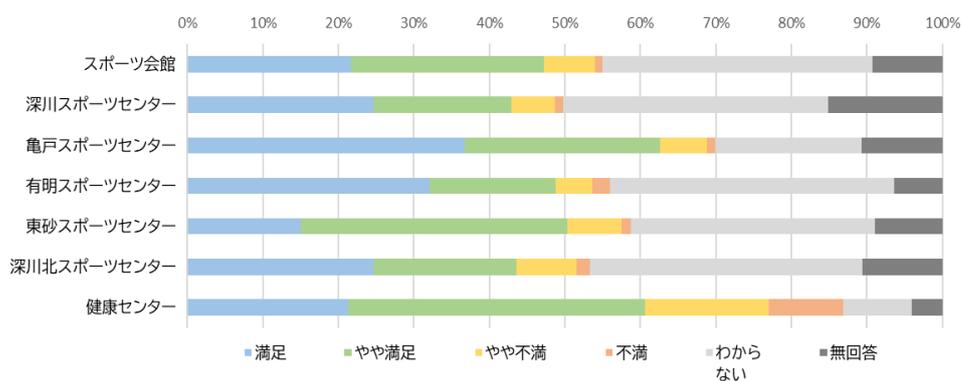
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
10 指導員の専門知識	スポーツ会館	131	80	7	1	82	23	324
		40.4%	24.7%	2.2%	0.3%	25.3%	7.1%	100.0%
	深川スポーツセンター	63	28	9	1	64	26	191
		33.0%	14.7%	4.7%	0.5%	33.5%	13.6%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	172	61	6	1	27	22	289
		59.5%	21.1%	2.1%	0.3%	9.3%	7.6%	100.0%
	有明スポーツセンター	47	20	4	4	43	7	125
		37.6%	16.0%	3.2%	3.2%	34.4%	5.6%	100.0%
	東砂スポーツセンター	54	64	3	0	37	9	167
		32.3%	38.3%	1.8%	0.0%	22.2%	5.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	85	54	9	2	59	18	227
		37.4%	23.8%	4.0%	0.9%	26.0%	7.9%	100.0%
	健康センター	65	43	4	1	5	4	122
		53.3%	35.2%	3.3%	0.8%	4.1%	3.3%	100.0%

⑪施設主体のプログラムの頻度や提供数



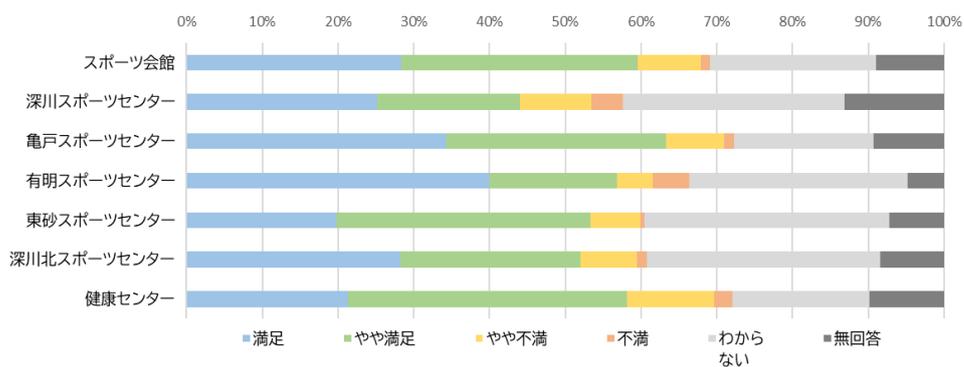
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
11 施設主体のプログラム (個人利用・レッスン・教室等) の頻度や提供数	スポーツ会館	68	95	23	10	102	26	324
		21.0%	29.3%	7.1%	3.1%	31.5%	8.0%	100.0%
	深川スポーツセンター	50	38	12	3	63	25	191
		26.2%	19.9%	6.3%	1.6%	33.0%	13.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	99	75	18	9	58	30	289
		34.3%	26.0%	6.2%	3.1%	20.1%	10.4%	100.0%
	有明スポーツセンター	38	24	5	4	47	7	125
		30.4%	19.2%	4.0%	3.2%	37.6%	5.6%	100.0%
	東砂スポーツセンター	21	55	15	3	59	14	167
		12.6%	32.9%	9.0%	1.8%	35.3%	8.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	51	52	19	11	72	22	227
		22.5%	22.9%	8.4%	4.8%	31.7%	9.7%	100.0%
	健康センター	31	35	27	13	9	7	122
		25.4%	28.7%	22.1%	10.7%	7.4%	5.7%	100.0%

## ⑫施設主体のプログラムの内容



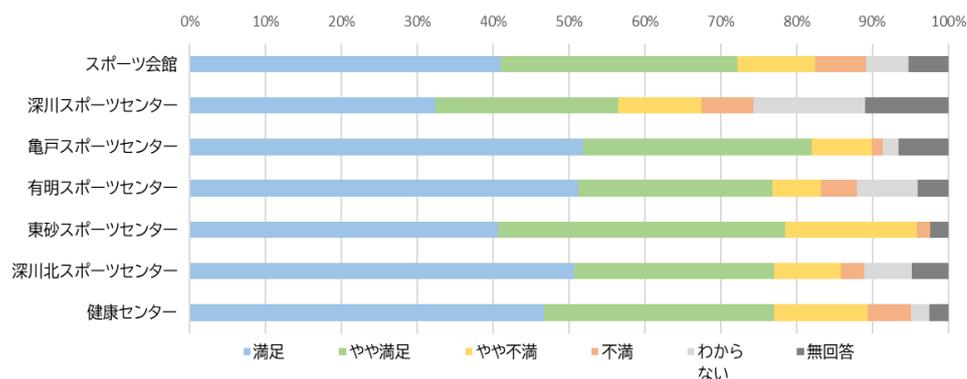
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
12 施設主体のプログラムの内容	スポーツ会館	70	83	22	3	116	30	324
		21.6%	25.6%	6.8%	0.9%	35.8%	9.3%	100.0%
	深川スポーツセンター	47	35	11	2	67	29	191
		24.6%	18.3%	5.8%	1.0%	35.1%	15.2%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	106	75	18	3	56	31	289
		36.7%	26.0%	6.2%	1.0%	19.4%	10.7%	100.0%
	有明スポーツセンター	40	21	6	3	47	8	125
		32.0%	16.8%	4.8%	2.4%	37.6%	6.4%	100.0%
	東砂スポーツセンター	25	59	12	2	54	15	167
		15.0%	35.3%	7.2%	1.2%	32.3%	9.0%	100.0%
	深川北スポーツセンター	56	43	18	4	82	24	227
		24.7%	18.9%	7.9%	1.8%	36.1%	10.6%	100.0%
	健康センター	26	48	20	12	11	5	122
		21.3%	39.3%	16.4%	9.8%	9.0%	4.1%	100.0%

⑬個人利用・教室・イベント等申込み方法



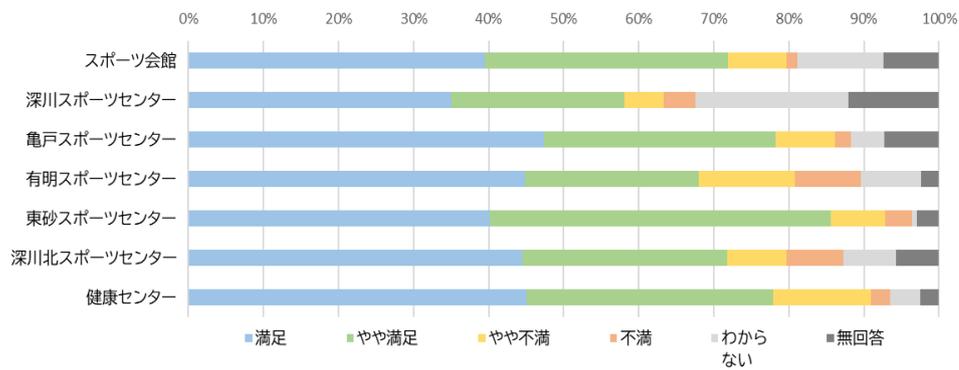
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
13 個人利用・教室・イベント等 申込み方法	スポーツ会館	92	101	27	4	71	29	324
		28.4%	31.2%	8.3%	1.2%	21.9%	9.0%	100.0%
	深川スポーツセンター	48	36	18	8	56	25	191
		25.1%	18.8%	9.4%	4.2%	29.3%	13.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	99	84	22	4	53	27	289
		34.3%	29.1%	7.6%	1.4%	18.3%	9.3%	100.0%
	有明スポーツセンター	50	21	6	6	36	6	125
		40.0%	16.8%	4.8%	4.8%	28.8%	4.8%	100.0%
	東砂スポーツセンター	33	56	11	1	54	12	167
		19.8%	33.5%	6.6%	0.6%	32.3%	7.2%	100.0%
	深川北スポーツセンター	64	54	17	3	70	19	227
		28.2%	23.8%	7.5%	1.3%	30.8%	8.4%	100.0%
	健康センター	26	45	14	3	22	12	122
		21.3%	36.9%	11.5%	2.5%	18.0%	9.8%	100.0%

### ⑭料金設定



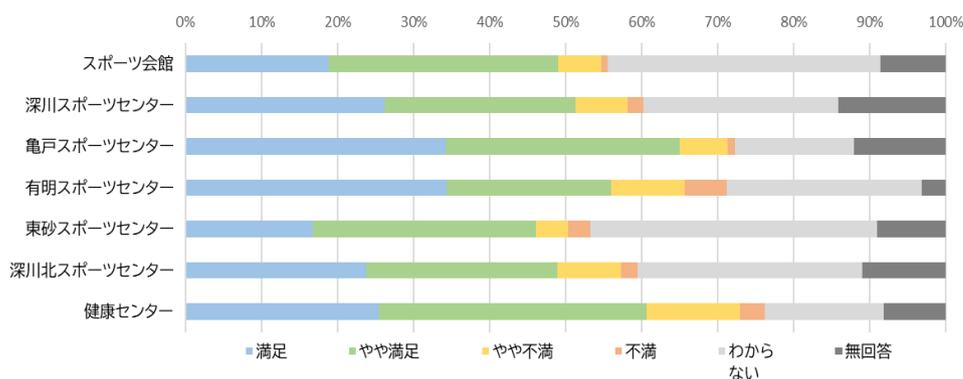
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
14 料金設定	スポーツ会館	133	101	33	22	18	17	324
		41.0%	31.2%	10.2%	6.8%	5.6%	5.2%	100.0%
	深川スポーツセンター	62	46	21	13	28	21	191
		32.5%	24.1%	11.0%	6.8%	14.7%	11.0%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	150	87	23	4	6	19	289
		51.9%	30.1%	8.0%	1.4%	2.1%	6.6%	100.0%
	有明スポーツセンター	64	32	8	6	10	5	125
		51.2%	25.6%	6.4%	4.8%	8.0%	4.0%	100.0%
	東砂スポーツセンター	68	63	29	3	0	4	167
		40.7%	37.7%	17.4%	1.8%	0.0%	2.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	115	60	20	7	14	11	227
		50.7%	26.4%	8.8%	3.1%	6.2%	4.8%	100.0%
	健康センター	57	37	15	7	3	3	122
		46.7%	30.3%	12.3%	5.7%	2.5%	2.5%	100.0%

⑮料金支払い方法



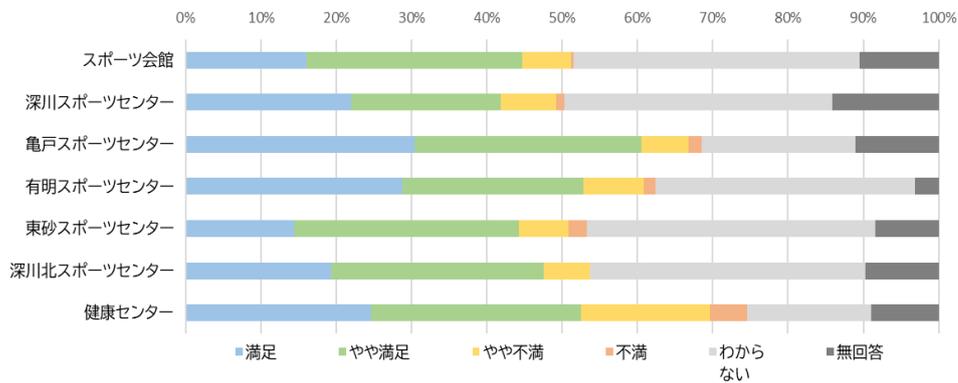
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
15 料金支払い方法	スポーツ会館	128	105	25	5	37	24	324
		39.5%	32.4%	7.7%	1.5%	11.4%	7.4%	100.0%
	深川スポーツセンター	67	44	10	8	39	23	191
		35.1%	23.0%	5.2%	4.2%	20.4%	12.0%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	137	89	23	6	13	21	289
		47.4%	30.8%	8.0%	2.1%	4.5%	7.3%	100.0%
	有明スポーツセンター	56	29	16	11	10	3	125
		44.8%	23.2%	12.8%	8.8%	8.0%	2.4%	100.0%
東砂スポーツセンター	67	76	12	6	1	5	167	
	40.1%	45.5%	7.2%	3.6%	0.6%	3.0%	100.0%	
深川北スポーツセンター	101	62	18	17	16	13	227	
	44.5%	27.3%	7.9%	7.5%	7.0%	5.7%	100.0%	
健康センター	55	40	16	3	5	3	122	
	45.1%	32.8%	13.1%	2.5%	4.1%	2.5%	100.0%	

⑩インターネット媒体(ホームページやツイッター等)の内容



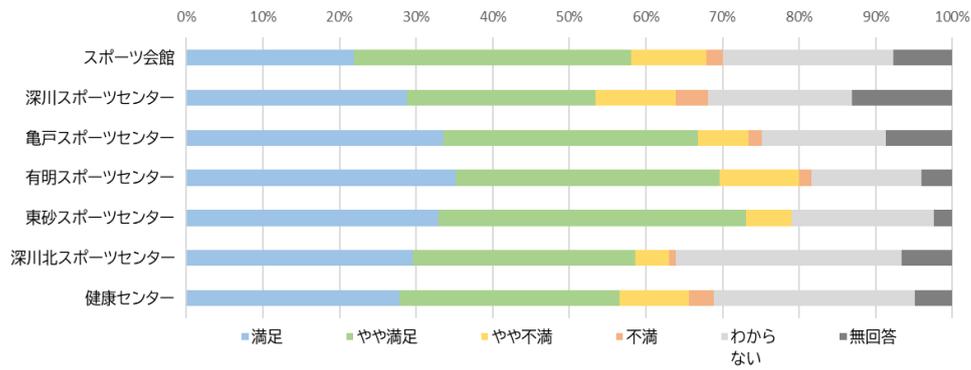
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
16 インターネット媒体 (ホームページやツイッター等)の内容	スポーツ会館	61	98	18	3	116	28	324
		18.8%	30.2%	5.6%	0.9%	35.8%	8.6%	100.0%
	深川スポーツセンター	50	48	13	4	49	27	191
		26.2%	25.1%	6.8%	2.1%	25.7%	14.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	99	89	18	3	45	35	289
		34.3%	30.8%	6.2%	1.0%	15.6%	12.1%	100.0%
	有明スポーツセンター	43	27	12	7	32	4	125
		34.4%	21.6%	9.6%	5.6%	25.6%	3.2%	100.0%
東砂スポーツセンター	28	49	7	5	63	15	167	
	16.8%	29.3%	4.2%	3.0%	37.7%	9.0%	100.0%	
深川北スポーツセンター	54	57	19	5	67	25	227	
	23.8%	25.1%	8.4%	2.2%	29.5%	11.0%	100.0%	
健康センター	31	43	15	4	19	10	122	
	25.4%	35.2%	12.3%	3.3%	15.6%	8.2%	100.0%	

⑰タイムリーな情報発信



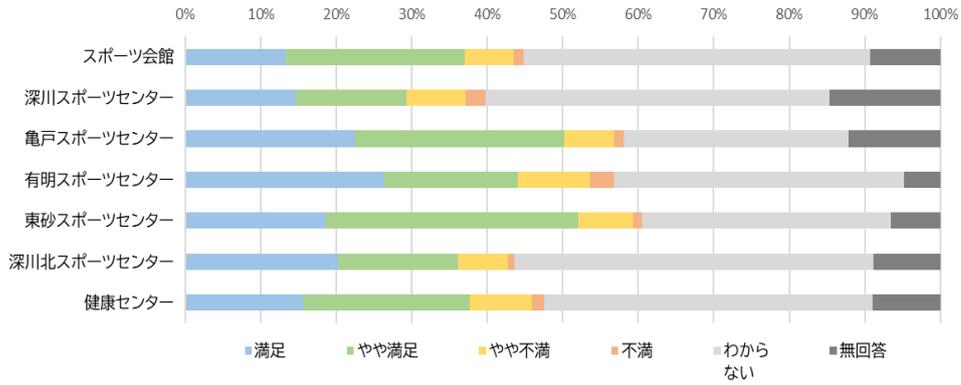
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
17 タイムリーな情報発信	スポーツ会館	52	93	21	1	123	34	324
		16.0%	28.7%	6.5%	0.3%	38.0%	10.5%	100.0%
	深川スポーツセンター	42	38	14	2	68	27	191
		22.0%	19.9%	7.3%	1.0%	35.6%	14.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	88	87	18	5	59	32	289
		30.4%	30.1%	6.2%	1.7%	20.4%	11.1%	100.0%
	有明スポーツセンター	36	30	10	2	43	4	125
		28.8%	24.0%	8.0%	1.6%	34.4%	3.2%	100.0%
東砂スポーツセンター	24	50	11	4	64	14	167	
	14.4%	29.9%	6.6%	2.4%	38.3%	8.4%	100.0%	
深川北スポーツセンター	44	64	14	0	83	22	227	
	19.4%	28.2%	6.2%	0.0%	36.6%	9.7%	100.0%	
健康センター	30	34	21	6	20	11	122	
	24.6%	27.9%	17.2%	4.9%	16.4%	9.0%	100.0%	

⑱自動販売機の種類



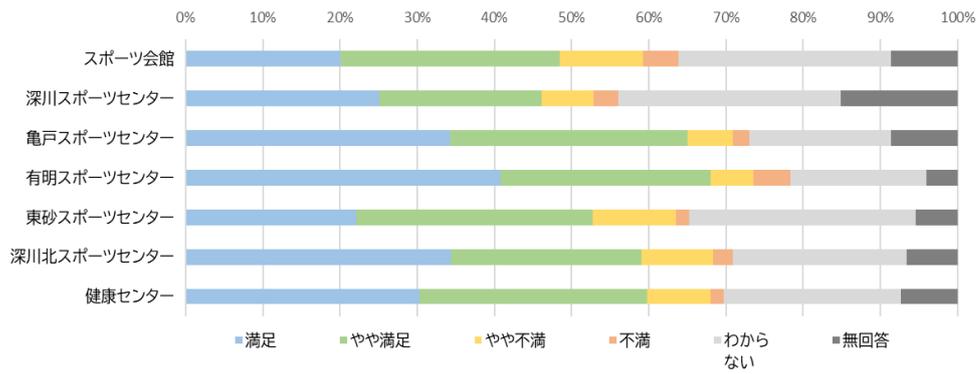
設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
18 自動販売機の種類	スポーツ会館	71	117	32	7	72	25	324
		21.9%	36.1%	9.9%	2.2%	22.2%	7.7%	100.0%
	深川スポーツセンター	55	47	20	8	36	25	191
		28.8%	24.6%	10.5%	4.2%	18.8%	13.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	97	96	19	5	47	25	289
		33.6%	33.2%	6.6%	1.7%	16.3%	8.7%	100.0%
	有明スポーツセンター	44	43	13	2	18	5	125
		35.2%	34.4%	10.4%	1.6%	14.4%	4.0%	100.0%
	東砂スポーツセンター	55	67	10	0	31	4	167
		32.9%	40.1%	6.0%	0.0%	18.6%	2.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	67	66	10	2	67	15	227
		29.5%	29.1%	4.4%	0.9%	29.5%	6.6%	100.0%
	健康センター	34	35	11	4	32	6	122
		27.9%	28.7%	9.0%	3.3%	26.2%	4.9%	100.0%

①9物品販売の種類

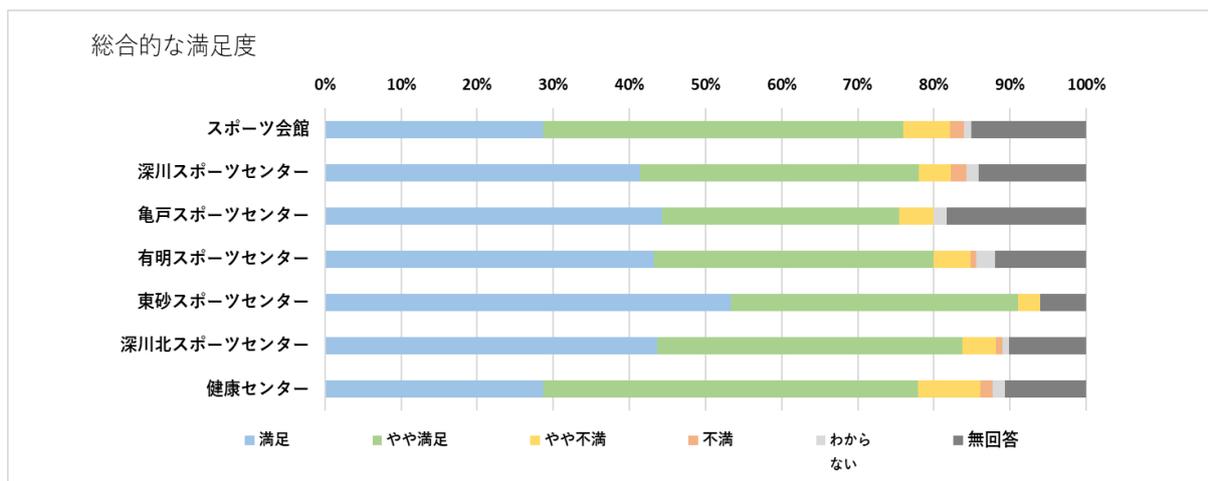


設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
19 物品販売の種類	スポーツ会館	43	77	21	4	149	30	324
		13.3%	23.8%	6.5%	1.2%	46.0%	9.3%	100.0%
	深川スポーツセンター	28	28	15	5	87	28	191
		14.7%	14.7%	7.9%	2.6%	45.5%	14.7%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	65	80	19	4	86	35	289
		22.5%	27.7%	6.6%	1.4%	29.8%	12.1%	100.0%
	有明スポーツセンター	33	22	12	4	48	6	125
		26.4%	17.6%	9.6%	3.2%	38.4%	4.8%	100.0%
	東砂スポーツセンター	31	56	12	2	55	11	167
		18.6%	33.5%	7.2%	1.2%	32.9%	6.6%	100.0%
	深川北スポーツセンター	46	36	15	2	108	20	227
		20.3%	15.9%	6.6%	0.9%	47.6%	8.8%	100.0%
	健康センター	19	27	10	2	53	11	122
		15.6%	22.1%	8.2%	1.6%	43.4%	9.0%	100.0%

⑳ 駐車場・駐輪場の使いやすさ



設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
20 駐車場・駐輪場の使いやすさ	スポーツ会館	65	92	35	15	89	28	324
		20.1%	28.4%	10.8%	4.6%	27.5%	8.6%	100.0%
	深川スポーツセンター	48	40	13	6	55	29	191
		25.1%	20.9%	6.8%	3.1%	28.8%	15.2%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	99	89	17	6	53	25	289
		34.3%	30.8%	5.9%	2.1%	18.3%	8.7%	100.0%
	有明スポーツセンター	51	34	7	6	22	5	125
		40.8%	27.2%	5.6%	4.8%	17.6%	4.0%	100.0%
	東砂スポーツセンター	37	51	18	3	49	9	167
		22.2%	30.5%	10.8%	1.8%	29.3%	5.4%	100.0%
	深川北スポーツセンター	78	56	21	6	51	15	227
		34.4%	24.7%	9.3%	2.6%	22.5%	6.6%	100.0%
	健康センター	37	36	10	2	28	9	122
		30.3%	29.5%	8.2%	1.6%	23.0%	7.4%	100.0%



設問	施設名	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	回答合計
総合的な満足度	スポーツ会館	93	153	20	6	3	49	324
		28.7%	47.2%	6.2%	1.9%	0.9%	15.1%	100.0%
	深川スポーツセンター	79	70	8	4	3	27	191
		41.4%	36.6%	4.2%	2.1%	1.6%	14.1%	100.0%
	亀戸スポーツセンター	128	90	13	0	5	53	289
		44.3%	31.1%	4.5%	0.0%	1.7%	18.3%	100.0%
	有明スポーツセンター	54	46	6	1	3	15	125
		43.2%	36.8%	4.8%	0.8%	2.4%	12.0%	100.0%
	東砂スポーツセンター	89	63	5	0	0	10	167
		53.3%	37.7%	3.0%	0.0%	0.0%	6.0%	100.0%
	深川北スポーツセンター	99	91	10	2	2	23	227
		43.6%	40.1%	4.4%	0.9%	0.9%	10.1%	100.0%
	健康センター	35	60	10	2	2	13	122
		28.7%	49.2%	8.2%	1.6%	1.6%	10.7%	100.0%

「総合的な満足度」において、東砂スポーツセンターが最も高い割合で「満足」を得ている。

※個別の「満足度」を含めて、回答者や施設の条件等が異なることから単純に比較できるものではないことには留意が必要である。

## アンケート用紙

2022 年度公益財団法人江東区健康スポーツ公社顧客満足度調査

### みなさまの声をお聞かせください

江東区屋内スポーツ施設および健康センターをご利用いただきありがとうございます。  
公社ではさまざまな年代のみなさまにご満足いただけるサービスを提供できますようアンケートを実施しています。  
ご協力をお願い申し上げます。

アンケートにご答えいただいた内容やお寄せいただいたご意見等は、今後の施設運営や事業企画の参考資料とさせていただきます。  
なお、アンケートに回答いただくことで、個人を特定することは一切ございませんのでご安心ください。

調査期間:2022年12月1日(木)~12月15日(木)



ご回答は本票へのご記入(回収箱への投函)  
もしくはウェブサイトから(上記2次元コードからアクセス)のいずれかをお選びください。

実施者 公益財団法人江東区健康スポーツ公社

本調査の委託先 経営創研株式会社 <https://www.keisoken.co.jp/>  
〒103-0011 東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号 城野ビル5階  
電話番号:03-6661-9410 担当:アンケート係

問1. あなたのことについてお聞かせください

---

(1)性 別 (あてはまるもの1つに○をつけてください)

- ①男性 ②女性 ③その他

(2)年 代 (あてはまるもの1つに○をつけてください)

- ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代  
⑦70代 ⑧80代以上

(3)お住まいの地域 (いずれかに○をつけてください)

- ①区内 ( ) 町) ※丁目以降不要 ②区外 ( ) 区・市)

(4)主な来館手段 (主な1つに○をつけてください)

- ①徒歩 ②自転車 ③自家用車 ④電車 ⑤バス ⑥その他 ( )

(5)主な利用時間帯 (主な1つに○をつけてください)

- ①午前 (9:00~) ②午後 (13:00~) ③夜間 (18:00~) ④全日

(6)主な利用室場 (主な1つに○をつけてください)

- ①体育室 ②トレーニング室 ③プール ④柔道場 ⑤剣道場 ⑥弓道場  
⑦多目的室 (ホール等) ⑧研修室・会議室 ⑨クライミングウォール  
⑩その他 ( )

(7)利用頻度 (主な1つに○をつけてください)

- ①週3回以上 ②週1~2回程度 ③月2~3回程度 ④月1回程度 ⑤月1回未満

(8)利用目的 (複数回答可※あてはまるものに○をつけてください)

- ①健康づくり ②シェイプアップ ③ストレス解消 ④家族・友人との交流  
⑤競技力向上 ⑥医師のすすめ ⑦リハビリ ⑧その他 ( )

(9)利用施設 (複数回答可※あてはまるものに○をつけてください)

- ①本<sup>1</sup>ツ会館 ②深川本<sup>1</sup>ツセンター ③亀戸本<sup>1</sup>ツセンター ④有明本<sup>1</sup>ツセンター  
⑤東砂本<sup>1</sup>ツセンター ⑥深川北本<sup>1</sup>ツセンター ⑦健康センター ⑧区内野球場・テニスコート・運動場  
⑨区外の公共施設 ⑩民間本<sup>1</sup>ツ施設

(10)情報収集方法（複数回答可※あてはまるものに○をつけてください）

- ①公社ホームページ ②フィットこうとう ③フィットこうとうMINI  
 ④ポスター・チラシ ⑤教室案内 ⑥公社公式 Twitter ⑦こうとう区報  
 ⑧公社公式LINE ⑨江東区公式LINE ⑩ご家族・ご友人  
 ⑪その他（ ）

問2. つぎの項目の満足度についてお聞かせください(数字に○をつけてください)。

	質問	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	ご意見
1	休館日(第2・4月曜日)の設定	4	3	2	1	0	
2	利用時間・区分設定	4	3	2	1	0	
3	施設管理・清掃	4	3	2	1	0	
4	バリアフリー設備	4	3	2	1	0	
5	運動用具・器具の種類	4	3	2	1	0	
6	付帯設備の種類(マイク・音響等)	4	3	2	1	0	
7	職員の接客対応	4	3	2	1	0	
8	苦情・意見への対応	4	3	2	1	0	
9	職員の電話対応	4	3	2	1	0	
10	指導員の専門知識	4	3	2	1	0	
11	施設主体のプログラム(個人利用・レッスン・教室等)の頻度や提供数	4	3	2	1	0	
12	施設主体のプログラムの内容	4	3	2	1	0	
13	個人利用・教室・イベント等申込み方法	4	3	2	1	0	
14	料金設定	4	3	2	1	0	
15	料金支払い方法	4	3	2	1	0	
16	インターネット媒体(ホームページやツイッター等)の内容	4	3	2	1	0	
17	タイムリーな情報発信	4	3	2	1	0	
18	自動販売機の種類	4	3	2	1	0	
19	物品販売の種類	4	3	2	1	0	
20	駐車場・駐輪場の使いやすさ	4	3	2	1	0	



# 顧客満足度調査

2023年1月15日～1月29日

公益財団法人江東区健康スポーツ公社

## みなさまの声をお聞かせください

江東区屋内スポーツ施設および健康センター  
をご利用いただきありがとうございます。  
公社ではさまざまな年代のみなさまにご満足  
いただけるサービスを提供できますようアン  
ケートを実施しています。  
ご協力をお願い申し上げます。

Survey for Saticefaction



ウェブアンケート画面