

# 共通CSモニタリング 報告書

町田市立室内プール

(株式会社協栄・東京体育機器株式会社共同事業体)

令和 6 年 12 月 14 日

調査分析機関：



一般社団法人 指定管理者協会

## 調査概要

### 共通CSとは

共通CSモニタリングツールとは、施設利用者から見たサービスの満足度に関する調査であり、施設で提供されるサービス向上に役立てることを目的とした評価システムです。

### 【施設概要】

施設名	町田市立室内プール
指定管理者	株式会社協栄・東京体育機器株式会社共同事業体
管理区分	<input type="checkbox"/> 公設公営 <input checked="" type="checkbox"/> 公設民営 <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理施設 <input type="checkbox"/> 業務委託 <input type="checkbox"/> 民設民営
施設建設年数	<input type="checkbox"/> 5年未満 <input type="checkbox"/> 5年～10年未満 <input type="checkbox"/> 10年～15年未満 <input type="checkbox"/> 15年～20年未満 <input checked="" type="checkbox"/> 20年以上
施設区分	<input checked="" type="checkbox"/> レクリエーション・スポーツ施設 <input type="checkbox"/> 産業振興施設 <input type="checkbox"/> 基盤施設 <input type="checkbox"/> 文教施設 <input type="checkbox"/> 社会福祉施設 <input type="checkbox"/> その他
施設構成	<input checked="" type="checkbox"/> 単独施設 <input type="checkbox"/> 複合施設    (    )

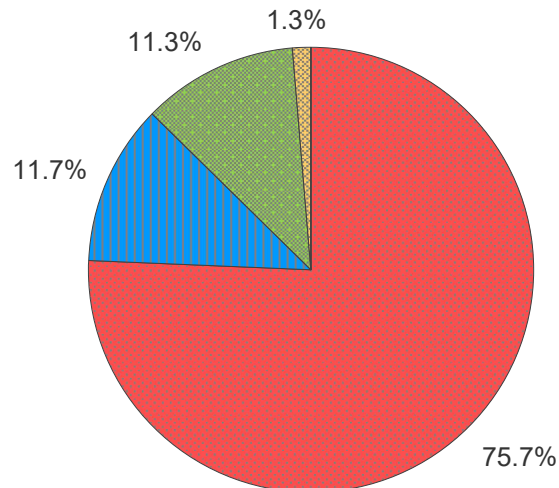
### 【調査概要】

実施日	令和6年11月19日(火)～令和6年11月24日(日)
実施区分	<input checked="" type="checkbox"/> 通常営業時 <input type="checkbox"/> イベント・催事 <input type="checkbox"/> その他
調査対象	調査期間内に施設に来場した利用者に対して無作為に配布
回収枚数	300 枚
調査分析機関	総合システム研究所株式会社
分析方法	利用者の満足度を抽出する設問においては、各設問に対して回答件数をもとに加重平均を行い、算出しています。
施設番号	R6-006-A1-024
備考	300

## スタッフについて

### ● スタッフの印象に関する満足度

(n= 300)



- 良い印象 いつも好感がもてる
- やや良い印象 時々、好感がもてる
- 普通だが、どちらかといえば、良い印象
- 普通だが、どちらかといえば、悪い印象
- やや悪い印象 時々、不満を感じる
- 悪い印象 不満を強く感じる

	point	件数	比率
6: 良い印象 いつも好感がもてる	5	227	75.7%
5: やや良い印象 時々、好感がもてる	4	35	11.7%
4: 普通だが、どちらかといえば、良い印象	3	34	11.3%
3: 普通だが、どちらかといえば、悪い印象	2	4	1.3%
2: やや悪い印象 時々、不満を感じる	1	0	0.0%
1: 悪い印象 不満を強く感じる	0	0	0.0%
小 計		300	100.0%
-- 無回答		0	
合 計		300	

満足度(加重平均値)

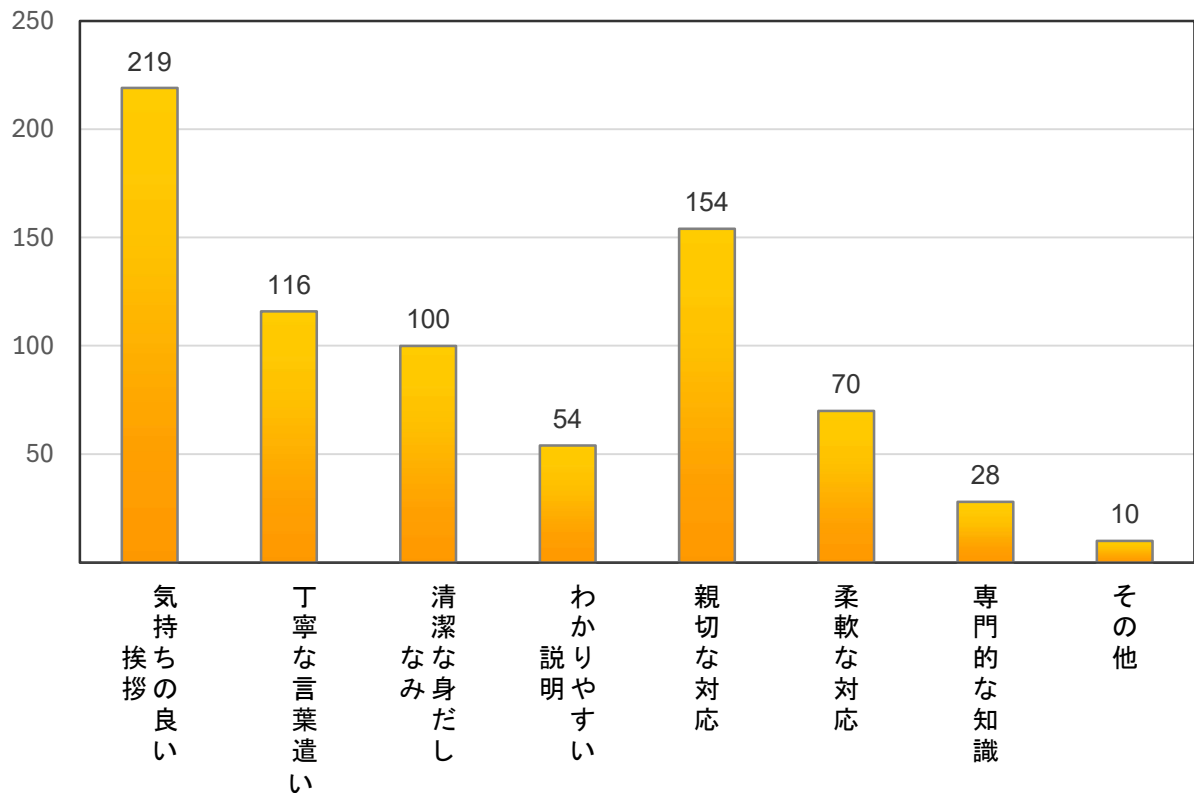
>>

4.62

## スタッフについて

### ● スタッフの印象が良いと感じた理由（複数回答）

(n= 296)



	件数	比率
1: 気持ちの良い挨拶	219	74.0%
2: 丁寧な言葉遣い	116	39.2%
3: 清潔な身だしなみ	100	33.8%
4: わかりやすい説明	54	18.2%
5: 親切な対応	154	52.0%
6: 柔軟な対応	70	23.6%
7: 専門的な知識	28	9.5%
8: その他	10	3.4%
有効回答数	296	-

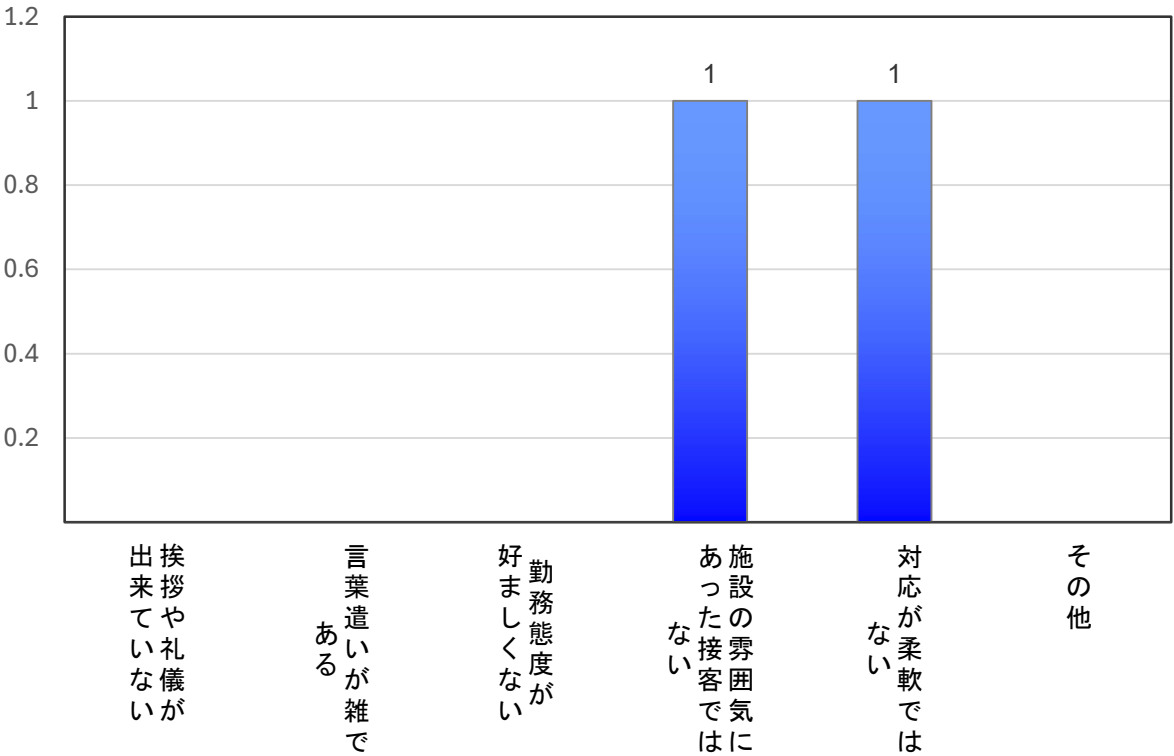
#### ※「その他」の具体的な記述

- ・ いいスタッフさんもいる。他は欠けてよい。
- ・ いつも笑顔が嬉しい。
- ・ シャワー室がくさい。
- ・ 笑顔がよい。
- ・ 親切に色々教えて下さる。
- ・ 人による。
- ・ 良い方が多いが、出来てない方もいらっしゃる。

スタッフについて

● スタッフの印象が悪いと感じた理由（複数回答）

(n= 4)



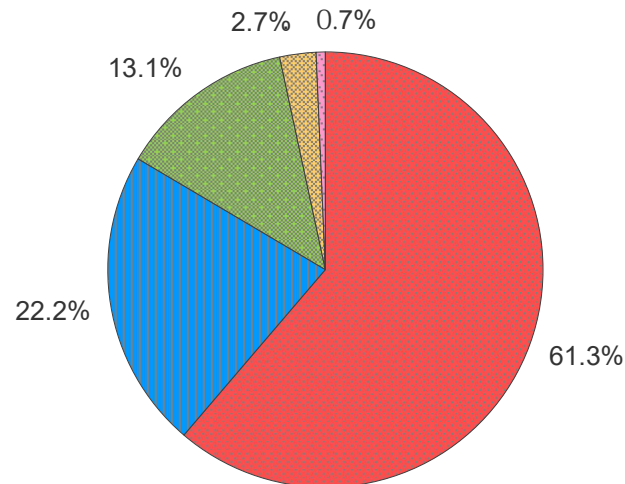
	件数	比率
1: 挨拶や礼儀が出来ていない	0	0.0%
2: 言葉遣いが雑である	0	0.0%
3: 勤務態度が好ましくない	0	0.0%
4: 施設の雰囲気にあった接客ではない	1	25.0%
5: 対応が柔軟ではない	1	25.0%
6: その他	0	0.0%
有効回答数	4	-

※「その他」の具体的な記述

## 施設の快適さについて

### ● 施設の快適さ（空調、照明、清潔度、安全性など）に関する満足度

(n= 297)



- 快適 いつも快適である
- やや快適 時々快適である
- 普通だが、どちらかといえば、快適
- 普通だが、どちらかといえば、不快
- やや不快 時々、不満を感じる
- 不快 不満を強く感じる

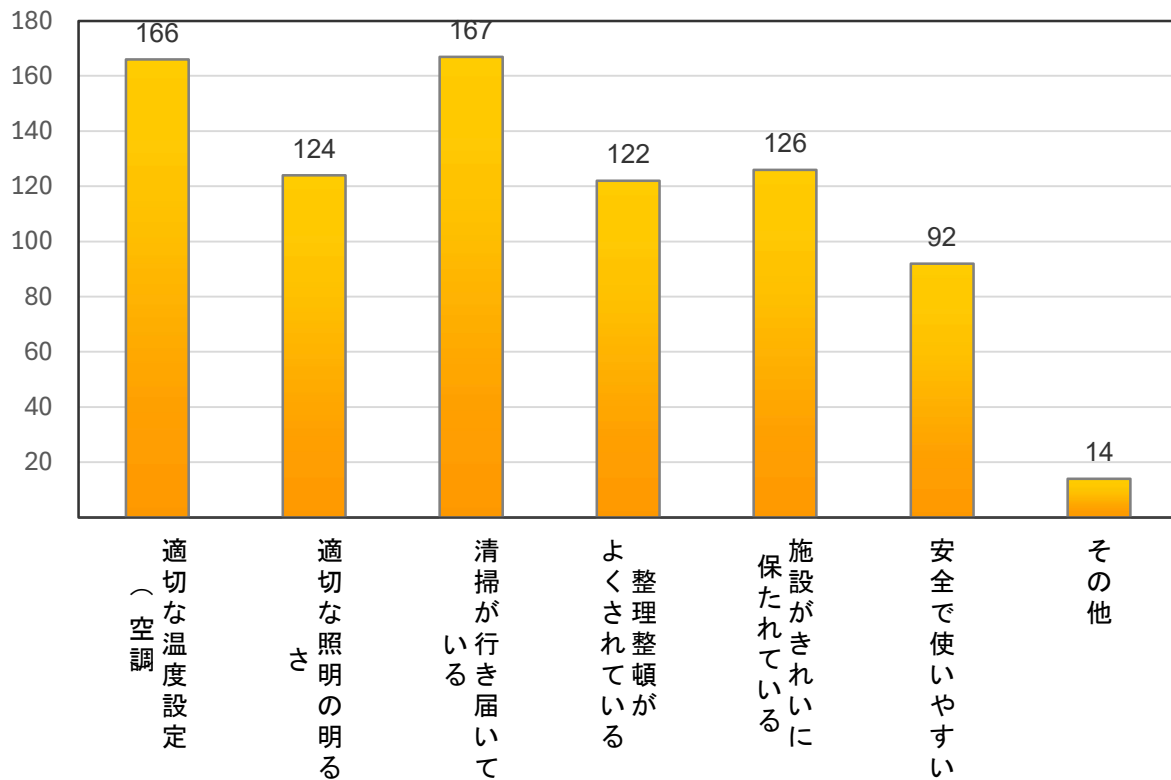
	point	件数	比率
6: 快適 いつも快適である	5	182	61.3%
5: やや快適 時々快適である	4	66	22.2%
4: 普通だが、どちらかといえば、快適	3	39	13.1%
3: 普通だが、どちらかといえば、不快	2	8	2.7%
2: やや不快 時々、不満を感じる	1	2	0.7%
1: 不快 不満を強く感じる	0	0	0.0%
小 計		297	100.0%
- 無回答		3	
合 計		300	

満足度(加重平均値) >> 4.41

## 施設の快適さについて

### ● 施設が快適だと感じた理由（複数回答）

(n= 287)



	件数	比率
1: 適切な温度設定 (空調)	166	57.8%
2: 適切な照明の明るさ	124	43.2%
3: 清掃が行き届いている	167	58.2%
4: 整理整頓がよくされている	122	42.5%
5: 施設がきれいに保たれている(破損していない、補修されている)	126	43.9%
6: 安全で使いやすい	92	32.1%
7: その他	14	4.9%
有効回答数	287	-

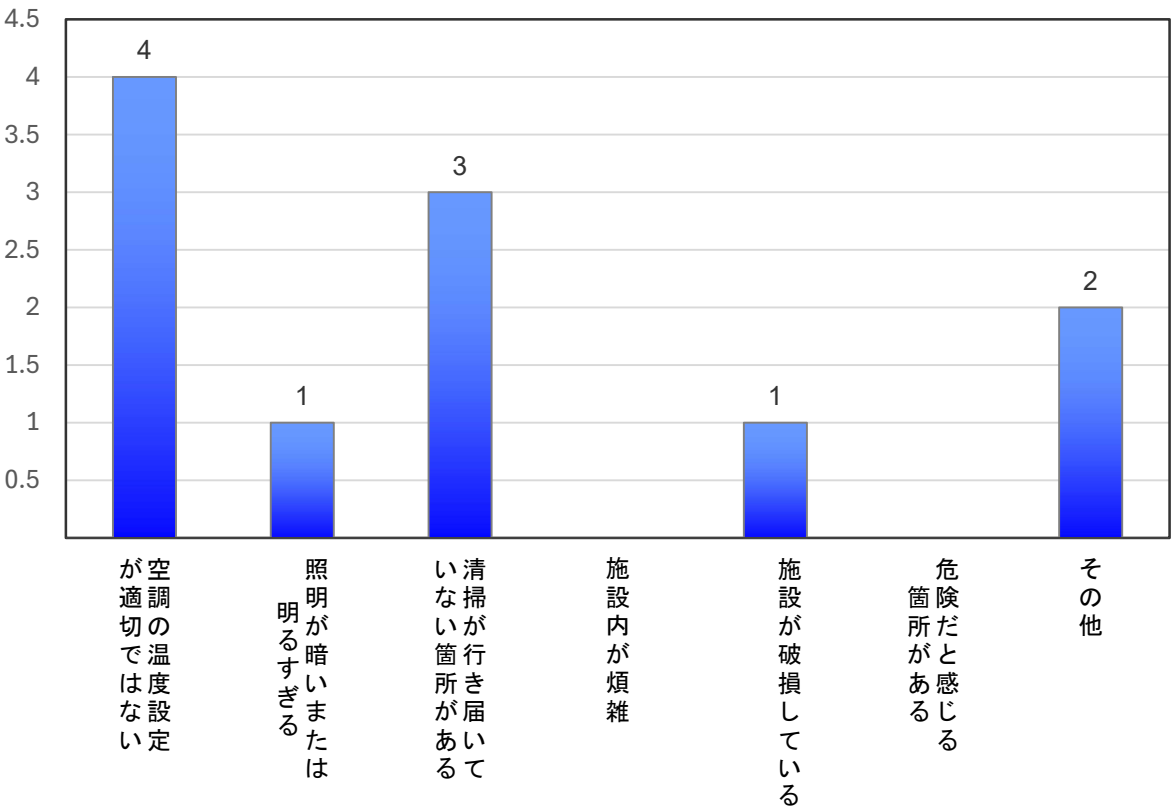
#### ※「その他」の具体的な記述

- ・ ジャグジーあったら良い。シャワー室と更衣室の間を目隠して欲しい。
- ・ シャワーカーテンがあるととっても良いです。
- ・ むるいときがある。
- ・ プールサイドの床タイルがスベリ易い。
- ・ プールの下が時々、ざらざらと感ずることがある。
- ・ 更衣室のカーテンの幅がせまくなりましたか？
- ・ 更衣室の温度夏あつい時があります。
- ・ 水温が低いと思う時がある。

施設の快適さについて

● 施設が不快だと感じた理由（複数回答）

(n= 10)



	件数	比率
1: 空調の温度設定が適切ではない	4	40.0%
2: 照明が暗いまたは明るすぎる	1	10.0%
3: 清掃が行き届いていない箇所がある	3	30.0%
4: 施設内が煩雑(整理整頓されていない)	0	0.0%
5: 施設が破損している	1	10.0%
6: 危険だと感じる箇所がある	0	0.0%
7: その他	2	20.0%
有効回答数	10	-

※「その他」の具体的な記述

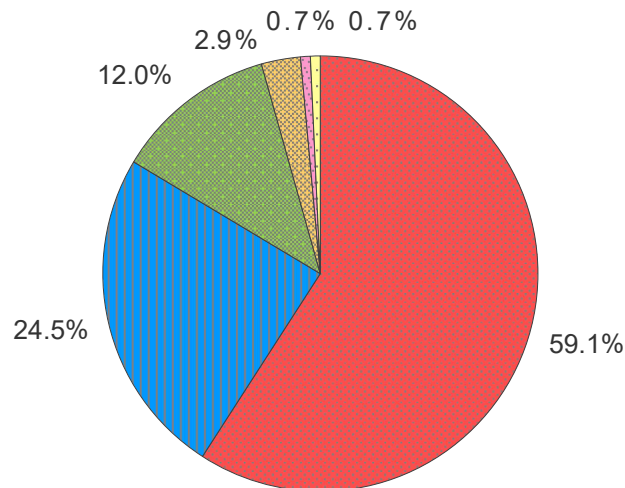
- ・ BGMがほしい 器具の種類を増やして欲しい。
- ・ プールサイドの床がすべりやすい。



## 施設の便利さについて

### ● 施設の便利さ（設備、備品、利用ルールなど）に関する満足度

(n= 274)



- 便利 満足している
- やや便利 満足している面もある
- 普通だが、どちらかといえば、便利
- 普通だが、どちらかといえば、不便
- やや不便 時々、不満を感じる
- 不便 不満を強く感じる

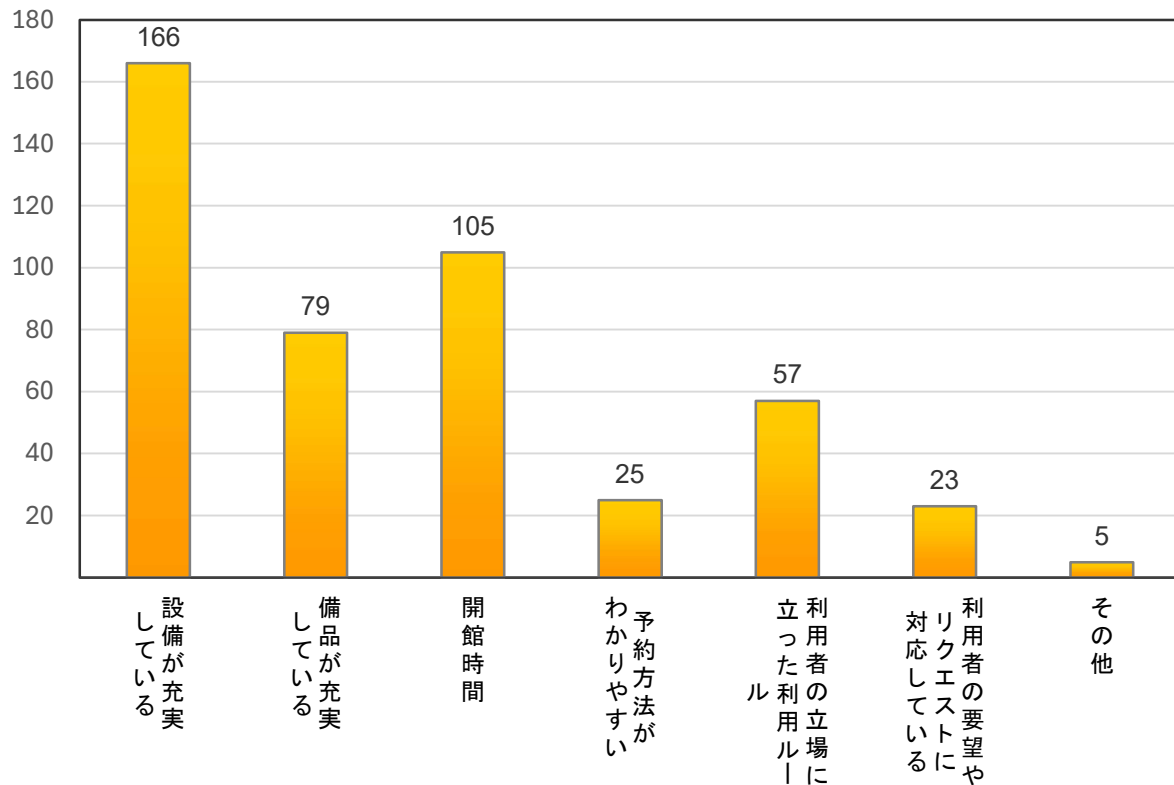
	point	件数	比率
6: 便利 満足している	5	162	59.1%
5: やや便利 満足している面もある	4	67	24.5%
4: 普通だが、どちらかといえば、便利	3	33	12.0%
3: 普通だが、どちらかといえば、不便	2	8	2.9%
2: やや不便 時々、不満を感じる	1	2	0.7%
1: 不便 不満を強く感じる	0	2	0.7%
小 計		274	100.0%
- 無回答		26	
合 計		300	

満足度(加重平均値) >> 4.36

## 施設の便利さについて

### ● 施設が便利だと感じた理由（複数回答）

(n= 262)



	件数	比率
1: 設備が充実している	166	63.4%
2: 備品が充実している	79	30.2%
3: 開館時間(営業時間)が便利	105	40.1%
4: 予約方法がわかりやすい	25	9.5%
5: 利用者の立場に立った利用ルール(使いやすい)	57	21.8%
6: 利用者の要望やリクエストに対応している	23	8.8%
7: その他	5	1.9%
有効回答数	262	-

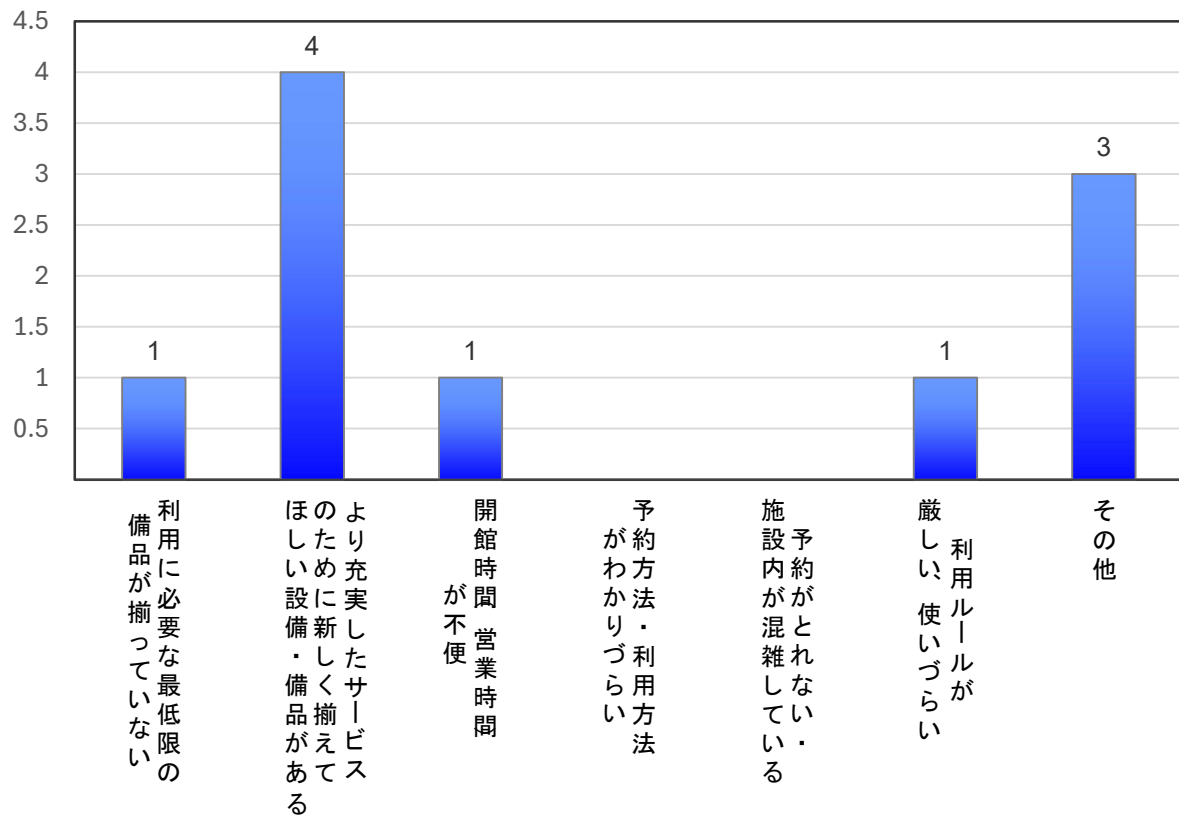
#### ※「その他」の具体的な記述

- ・ スケジュールが早めで良い。
- ・ ロッカーのキィが古くすぐほどけ易い。
- ・ 女性のシャワーがなかなかあかないことある。
- ・ 利用金額が安い。(駐車場も含めて)

## 施設の便利さについて

### ● 施設が不便だと感じた理由（複数回答）

(n= 12)



	件数	比率
1: 利用に必要な最低限の備品が揃っていない	1	8.3%
2: より充実したサービスのために新しく揃えてほしい設備・備品がある	4	33.3%
3: 開館時間(営業時間)が不便	1	8.3%
4: 予約方法・利用方法がわかりづらい	0	0.0%
5: 予約がとれない・施設内が混雑している	0	0.0%
6: 利用ルールが厳しい、使いづらい	1	8.3%
7: その他	3	25.0%
有効回答数	12	-

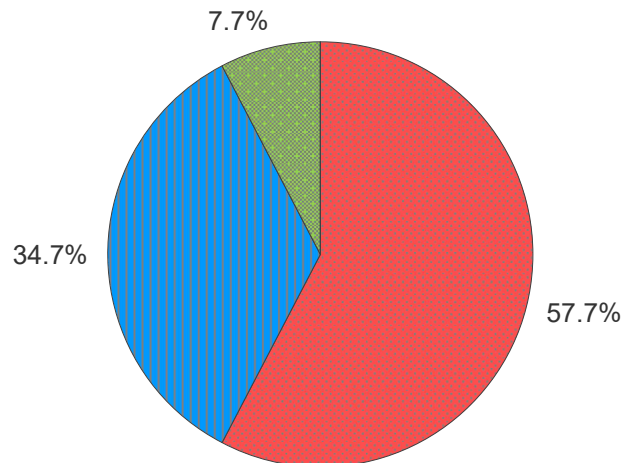
#### ※「その他」の具体的な記述

- ・更衣室⇄シャワー間の移動が不便！
- ・混雑時のフィンコース専用利用。
- ・専用レーン取り過ぎ。

## 施設の総合的な満足度について

### ● 施設の総合的な満足度

(n= 274)



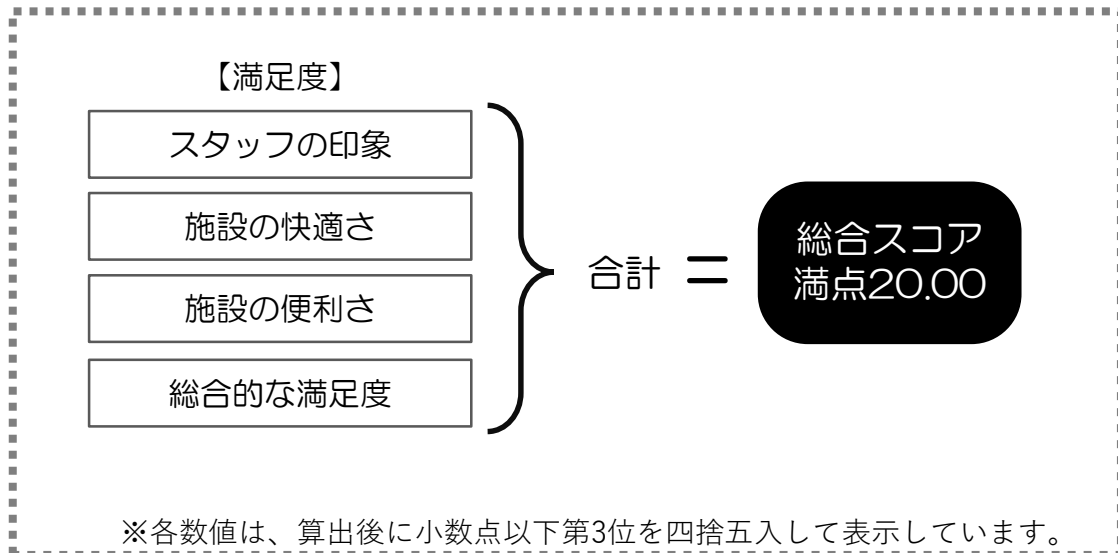
- 自分はぜひ利用したいと思うし、他の人にも教えてあげたいと思う
- 自分がぜひ利用したいと思う
- 機会があれば、利用したいと思う
- あまり積極的に利用したいとは思わない
- 利用したいと思わない

	point	件数	比率
5: 自分はぜひ利用したいと思うし、他の人にも教えてあげたいと思う	5	158	57.7%
4: 自分がぜひ利用したいと思う	4	95	34.7%
3: 機会があれば、利用したいと思う	3	21	7.7%
2: あまり積極的に利用したいとは思わない	2	0	0.0%
1: 利用したいと思わない	1	0	0.0%
小 計		274	100.0%
- 無回答		26	
合 計		300	

満足度(加重平均値) >> 4.50

## 共通CS総合スコア

### 【総合スコアの算出方法】



	本施設	調査平均	差
スタッフの印象	4.62	4.41	+0.20
施設の快適さ	4.41	4.14	+0.27
施設の便利さ	4.36	4.13	+0.24
総合的な満足度	4.50	4.29	+0.21
<b>総合スコア</b>	<b>17.89</b>	<b>16.97</b>	<b>+0.92</b>

※1 調査平均とは、現在までに共通CSモニタリングツールを実施した施設における各満足度および総合スコアの平均値です。

平成 25年 8月 ～ 令和 6年 11月 まで実施した 83 施設分の平均値

## (参考)アンケート 回答者 属性

### ● 性別

項目	基数	構成比
男 性	140 人	46.7 %
女 性	134 人	44.7 %
無回答	26 人	8.7 %
合 計	300 人	100.0 %

### ● 年齢

項目	基数	構成比
20 歳 未 満	2 人	0.7 %
20 歳 代	5 人	1.7 %
30 歳 代	14 人	4.7 %
40 歳 代	24 人	8.0 %
50 歳 代	44 人	14.7 %
60 歳 代	57 人	19.0 %
70 歳 以 上	122 人	40.7 %
無回答	32 人	10.7 %
合 計	300 人	100.0 %

### ● 頻度

項目	基数	構成比
ほ ぼ 毎 日	12 人	4.0 %
週に3～4回程度	98 人	32.7 %
週に1回程度	106 人	35.3 %
月に2～3回程度	31 人	10.3 %
月に1回程度	13 人	4.3 %
は じ め て	9 人	3.0 %
そ の 他	5 人	1.7 %
無回答	26 人	8.7 %
合 計	300 人	100.0 %

## (参考)自由回答 一覧

### アンケートの自由記述欄にご記入いただいたご意見をまとめました。

- 25mプールの5mの標式を空中にフラッグを貼って用意して欲しい。(背泳用)
- アンケート結果の公表が必要。
- いつも明るくあいさつをして下さいます。その時間楽しんで運動が出来ます。ありがとうございます。
- いつも明るく元気にあいさつして下さいありがとうございます！元気をもらっています！
- イレズミの方が多く、少し怖い印象の施設だと感じます。
- オープン時から来ています。経年の割にきれいだとは思いますが、プールの観客席うしろの壁のカビ？が目立つようになってきました…。女性の立場からすると更衣室の個室の壁の傷みも気になります。ココがきれいなら友人にもすすめたい。
- カーテンが外れてる→時々、なおす。丁度良い。エアロをしています。最近23、4人の時があります。コースを増やしていただきたい。真中の泳ぐ所が少い
- ジャグジー、扇風機を設置して欲しい。
- ジャグジーがあれば更に良いです。
- ジャグジーと旋風機(脱衣所と入口カウンターのベンチエリア)を設けて下さい。
- ジャグジー又は、風呂があればいい。
- シャワーヘッドをホース付きのにしてほしい。シャワー室、トイレの汚れ、ニオイが、気になる。
- シャワールームにカーテンがほしい。各自で持って来ているから、よけい時間がかかる。
- シャワー室とロッカー室の間にカーテンがほしい。
- タトゥーの人が比較的多いので考慮いただければと思います。
- とてもよい。
- とても利用しやすいです。これからもずーっと、このまま運営されるといいな。感謝
- トレーニング室の温度が暑い。
- バス便が少ないので、依頼して欲しい。
- バス便を増やしてほしい。
- ビート板はフリーコースのみが良いのでは？。
- ビート板自分のを買いたいと思ったが所内に販売してない。
- フィン専用コースでパドルも使えるようにして欲しい！
- プールが暗いと感じる時がある。
- プールの教室の人数をもう少し増やし、スペースもあつたらいいなあと思いました。10年以上通ってますが、最近急に多くなってきた為。
- プールの更衣室が寒いです。
- プールの床がすべりやすい。転倒の危険性があると感じる。
- フリースペースでずっと歩いている人がいるので泳ぎにくい事がある。
- レトロな楽しいダンスが踊りたい。
- 旭町体育館はスタッフが紹介欄あり親しみ易さを感じた。プール室内、ロッカールームが寒い。
- 以前スタッフの方にもお話ししたのですがトイレ清掃の方の履き物のことです。トイレ清掃に履いていたもので、そのまま出て、更衣室の方に来ていました。衛生面でたいへん気になっています。その後どうなったか知りたいです。
- 家が遠い。
- 皆さん気持よく対応していただきいつも幸せな気持ちになります！！
- とかいつも元気でいい気持ちです
- 開設以来利用してます。ありがとうございます。

## (参考)自由回答 一覧

### アンケートの自由記述欄にご記入いただいたご意見をまとめました。

- 各教室は楽しく、トレーニングルームの利用料が高齢者にとって安いので助かります。
- 楽しいです。
- 楽しい時間を過ごさせてもらっています～。
- 寒い時期はシャワー室が寒く感じる。
- 感謝しております
- 監視員が眠っている時がある。
- 休けい時間は必要でないのでは？混雑が分散されるのでは？
- 近い事。
- 現状程度で良い。
- 個人的に交通（バス便）悪い。プールから直接淵野へ行くバスが2時間に一本でもあれば良いなあ。あと全く不満なし。湯も最高です。
- 更衣室⇄シャワー間の移動が不便！
- 更衣室のカーテンの幅がせまくなりましたか？シャワー室にカーテンがほしいです。
- 今のところ（9月から東京のスポーツクラブをやめ当館利用）満足しております。プールで遅いレーンを10往復するのみ。
- 今のままでちょうど良い。忘れ物の対応がとても良い。トイレのスリッパ女性用が欲しい。
- 災害時の対応を分かるようにしてほしい。誘導方法、ルート、退避場所等。
- 市の住民と他市の住民とが同じ料金なのはおかしい
- 時々洗面所がくさい時がある。（中学校の部室のにおい）
- 室温が冬は寒いと感じる。
- 受付の人のおしゃべり。
- 女性、トイレの鍵が固い。
- 常に良い対応。
- 真中のレーンは歩いている人が多い。
- 水飲み器の清掃消ドクをして下さい。黒カビが発生してますよ。
- 水泳後帰りに無精に牛乳を飲みたくなるが、プール側で販売してない。
- 水着の脱水の位置を変えてほしい。もう一つ増やしてほしい。
- 水中エアロ教室に参加するのが好きだが通常の入場料を考えると、シニア料金が別枠であってよいのではないかと。
- 専用レーンがあると周回コートがこむ。トイレのサンダルがイマイチ。
- 相模原市のグリーンプールの高齢者利用料金¥350に比べ、町田市立室内プールは¥150で利用料金が低い。過去も常に低利用料金なので、引き続き料金を抑えて頂ければ幸いです。
- 他の人にも教えています。
- 体操は楽しいのですが、曲がマンネリだったり、新しい曲（昭和以降）の曲とかやってほしい。
- 脱衣所の青いスノコがヌルヌルしている時がある。多摩市の方は、多摩プールで市民割がある。町田はゴミ袋も買っているのに、割引がないのが残念。
- 値段をもう少し安くしてほしい。
- 遅く行くと定員がいっぱいで参加できない時があった。せつかく来たのに出来ないで残念なので、定員枠を増やしてほしい。その他は良い。
- 駐車場料金、30分以内無料から1時間無料にしてほしい。いつも40分位利用。
- 駐車料金を無料にしてほしい
- 町田にこんなキレイな施設があるのをはじめて知りました。



## (参考)自由回答 一覧

### アンケートの自由記述欄にご記入いただいたご意見をまとめました。

- 鶴川から車で来て利用できとてもうれしく思っております。が高齢の為、車が運転できなくなると利用できなくなる（バス3回乗りつぎの為鶴川駅、成瀬駅などから市のバス（マイクロ）直通で来れると老人の健康維持に良いのでは。
- 冬場、ヒートショックさけるため温度を高くして欲しい。心臓病になっている人もかなりいるので。
- 南側のガラスに日光が射し込み眩しい時がある。できればガラスに遮光フィルムを貼ってほしい。
- 利用ひん度が高いので回数券や、それ以外にも、月額パスや、半年パスなどをぜひ検討下さい（利用料の負担が、おこづかいの中でかなり割合が高いため）。
- 利用者のビーチサンダルだが、泳いでいる時に、タオルなどの荷物とともに、ベンチにそのまま載せている人がいる。（かなりよく見かける）座るところにサンダルの裏面をのせるのはNGと明記してほしい。
- 利用者の安全第一に衛生面に気をつけて運営して頂きたい。

## 評価機関側からのコメント

### 利用者が感じている 町田市立室内プール の魅力

- スタッフの印象については、気持ちの良い挨拶(74.0%)、親切な対応(52.0%)をされていると受け止められています。令和3年度の調査から、大きな変動はありません。
- 施設の快適さについては、清掃が行き届いている(58.2%)、適切な温度設定(57.2%)と感じられています。令和3年度の調査から、大きな変動はありません。
- 施設の便利さについては、設備が充実している(63.4%)と感じられています。令和3年度の調査(49.2%)から大幅に上昇しています。
- 総合的な満足度について一番高い評価「自分はぜひ利用したいと思うし、他の人にも教えてあげたいと思う」と回答した人は、全体の57.7%となっています。自分がぜひ利用したいと感じている人を含めると、全体の92.4%となっています。令和3年度の調査から、大きな変動はありません。

総合的な満足度のポイントは4.50と非常に高く、総合スコアも17.89(20点満点)で、調査平均16.97 と比べてもかなり高いスコアになっています。

令和4年度にオープンした健康増進温浴施設について、今回の調査ではとくに自由意見は目立っていませんが、施設の便利さの満足度が大幅に上昇する結果となりました。総じて全体的に満足度が上がっており、総合スコアは0.63ポイント上昇しています。

### 利用者が感じている 町田市立室内プール の不満

- スタッフについては、「施設の雰囲気にあった接客ではない」や「対応が柔軟ではない」と感じている利用者がいます。
- 施設の快適さについては、「空調の温度設定が適切ではない」と感じている利用者がいます。また、「清掃が行き届いていない箇所がある」とする利用者がいます。
- 施設の便利さについては、「より充実したサービスのために新しく揃えてほしい設備・備品がある」、「開館時間(営業時間)が不便」、「利用に必要な最低限の備品が揃っていない」と感じている利用者がいます。自由回答においては、「ジャグジーと旋風機を導入して欲しい。」や「バス便を増やして欲しい」などの意見が見られました。