

新潟テルサフィットネスセンター お客様アンケート報告書

調査目的

利用者からの管理運営方法やサービスに対する評価及びニーズを把握することで、今後の業務の効果的な遂行と、さらなるサービスの向上を図る。

調査期間

令和6年4月23日から29日

調査対象、手法

施設利用者へアンケート用紙を配布し実施

調査数

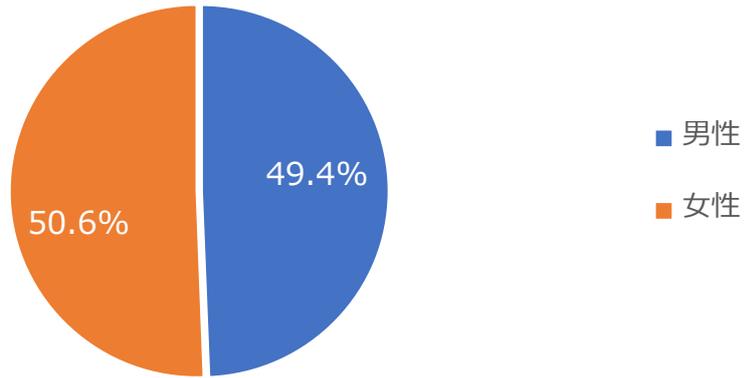
配布403件 回答343件 回答率85.1%

調査結果概要

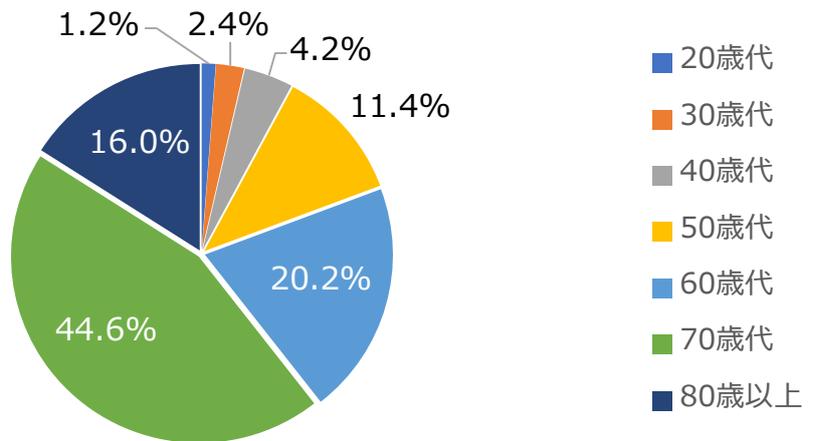
- 回答者について、男女比はほぼ同数、60歳以上が約8割を占め、定期券利用者が約6割でした。
- 利用施設は、トレーニングルームが約7割、浴室・サウナが約6割と高い利用率でした。
- 利用頻度については、ほぼ毎日利用が約半数で、さらに週1回以上の利用に至っては9割を超え、多くの利用者が運動を習慣化できていることがわかりました。
- 当施設の選定理由として、「料金が手頃」「通いやすい」「駐車場が無料」が上位に挙げられました。
- 利用目的は、「健康維持・増進」「運動不足解消」に加え、「お風呂・サウナ」という回答も高い数値でした。
- 「スタッフの対応」の満足度については、「満足」「やや満足」が8割を超え、高い評価を得ました。
- 一方で、「教室プログラム」の全体、「トレーニングルーム」の用器具の充実度、「プール」の使いやすさ、「更衣室・浴室」の快適性については、「不満」「やや不満」がそれぞれ1割を超え、改善の余地があることがわかりました。
- 自由記述欄では、「施設や設備に関すること」「営業時間や料金に関すること」「利用のルールやマナーに関すること」「教室プログラムに関すること」「スタッフの対応に関すること」など、幅広いご意見が寄せられました。ご要望、改善に関するご意見をいただく一方において、施設への励ましの声も多数寄せられました。
- 今後も、好評なサービスなどは継続しつつ、さらなる質の向上を目指していきます。
- 営業時間や料金、大規模改修を伴うものなど、市の見解が必要なご要望については、情報共有を行うとともに、可否等について協議をしていきます。
- その他のご意見については、費用対効果の検証や新しいアイデアを取り入れるなど様々な角度から検討し、さらなる満足度の向上に努めてまいります。

1 「性別」「年齢」「利用の種類」「利用区分」をお聞かせください。

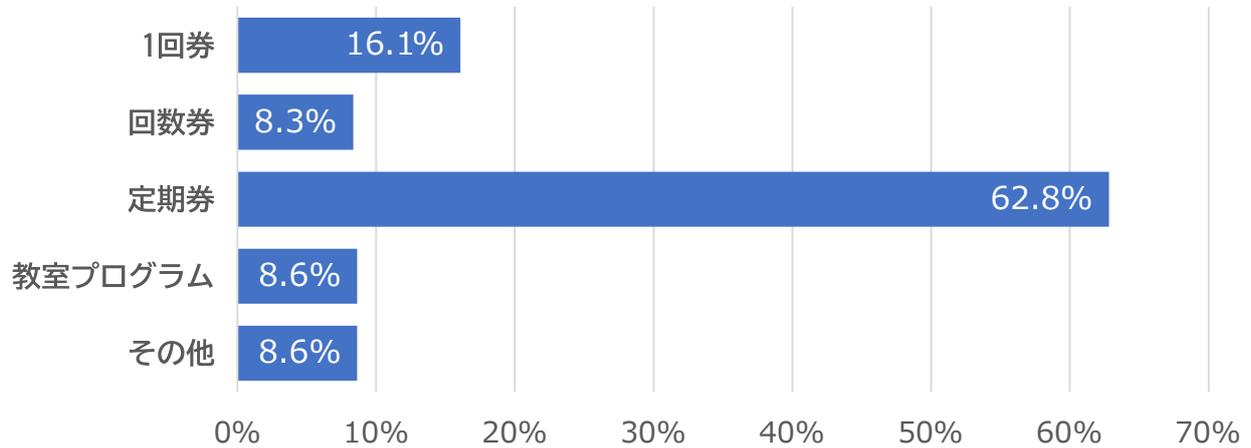
性別 (n=322)



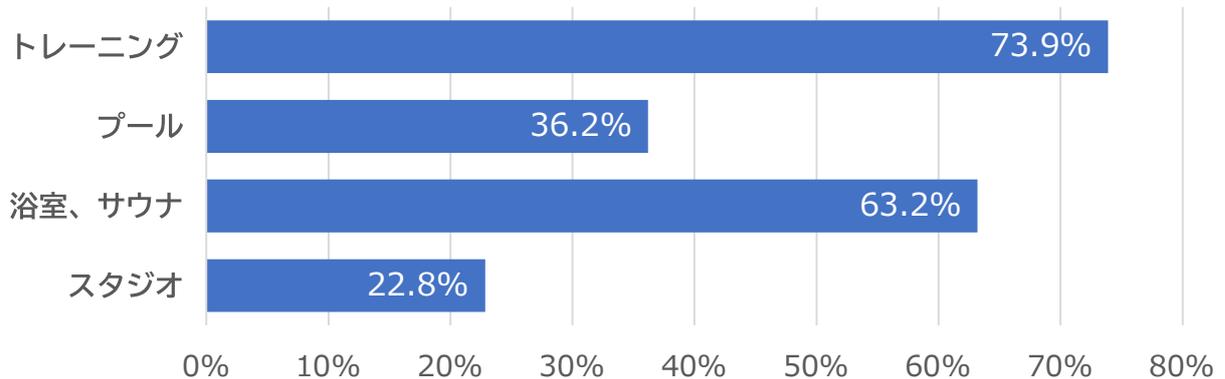
年齢 (n=332)



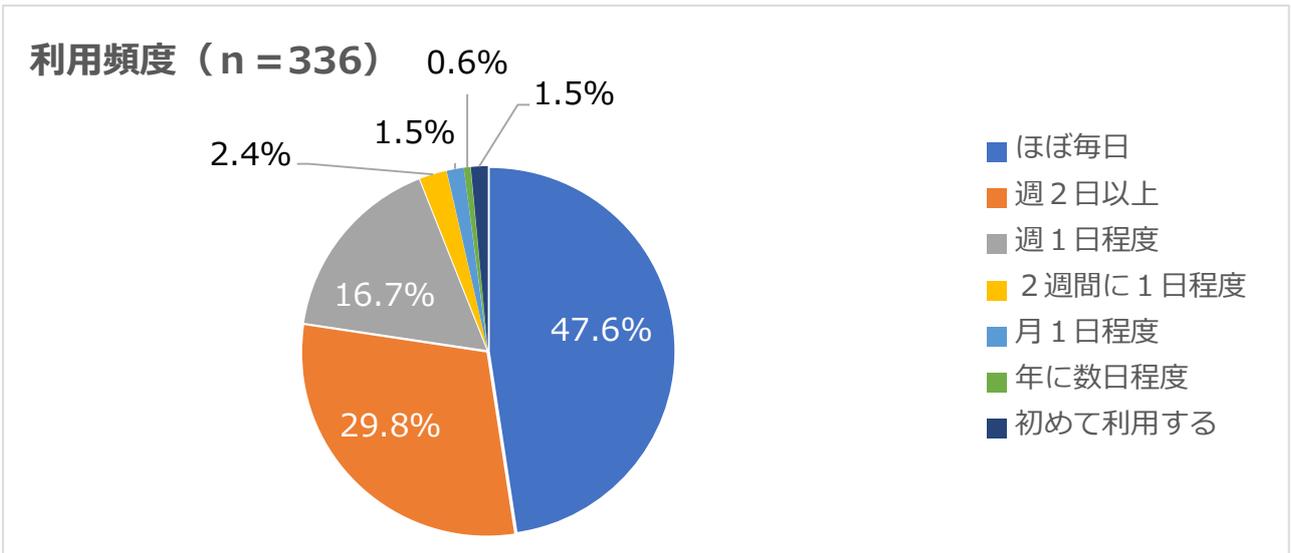
利用の種類 (n=336)



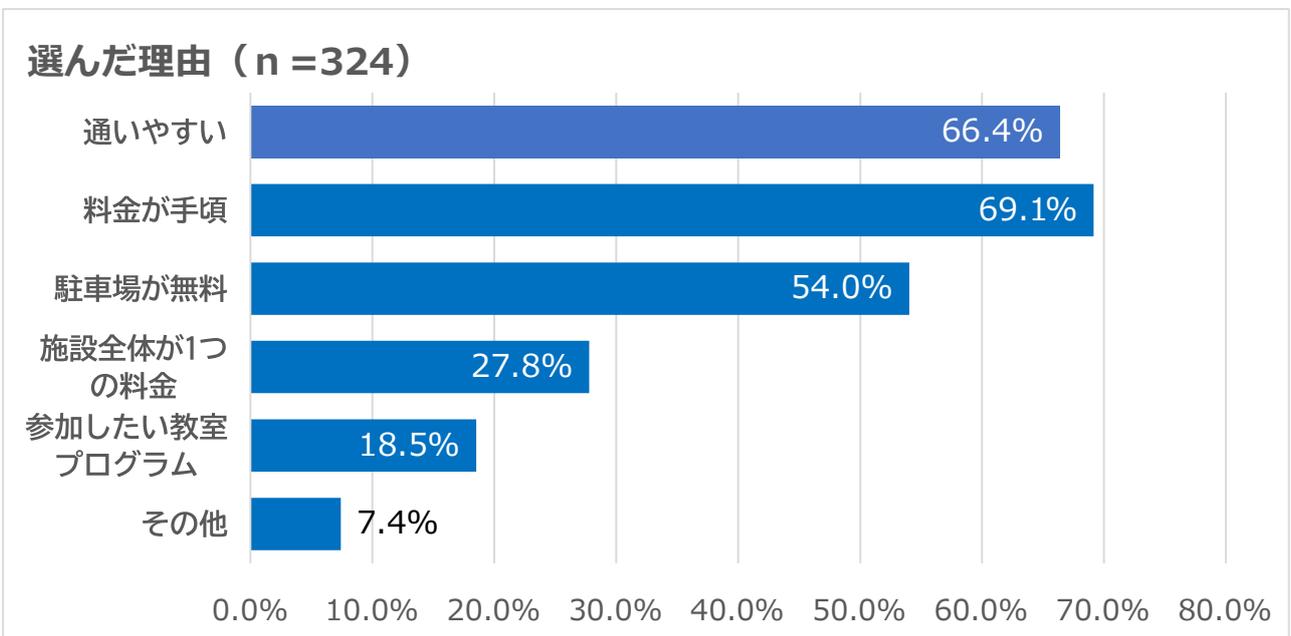
利用区分 (n=337)



2 おおよその利用頻度をお聞かせください。



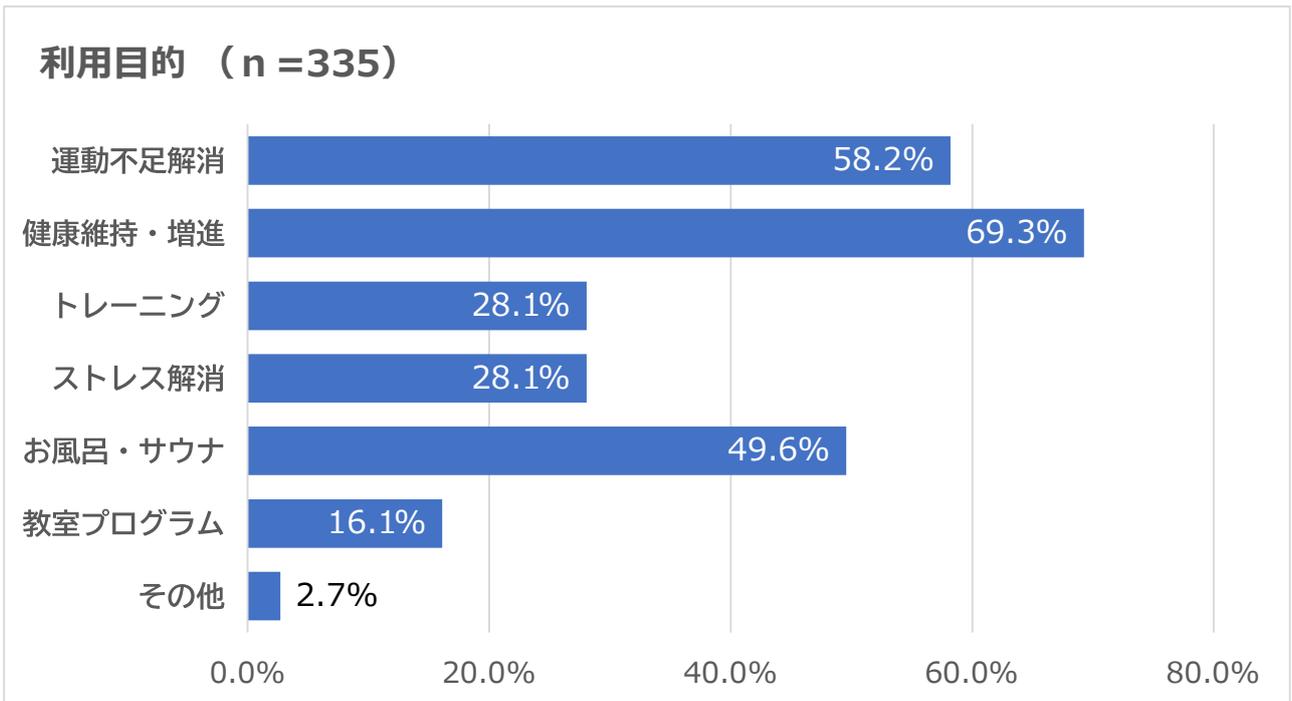
3 フィットネスセンターを選んだ理由をお聞かせください。



その他記述 (原文のまま、順不同)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ☆アクアパークが休み | ☆身体教室 |
| ☆アクアパーク休館中のため | ☆数年の習慣 |
| ☆いごこちがいい | ☆西海岸プール使用不可のため |
| ☆お風呂がある所 | ☆西区アクアパークが1年お休みの為 |
| ☆サウナがある | ☆全部該当する |
| ☆サウナに入って帰れるところ | ☆他施設が休館中で |
| ☆シニア層向き | ☆駐車場が広い |
| ☆ジャグジーがある | ☆友人に誘われて |
| ☆永年の友達、知り合いがいる | ☆友人のすすめ平成10年から |
| ☆教室内容が最高！！ | ☆利用時間帯が自由 |
| ☆講習会、体カテスト | |
| ☆子供がいない | |
| ☆自分のペースで運動出来る | |
| ☆障がい者割引が利用できるから | |

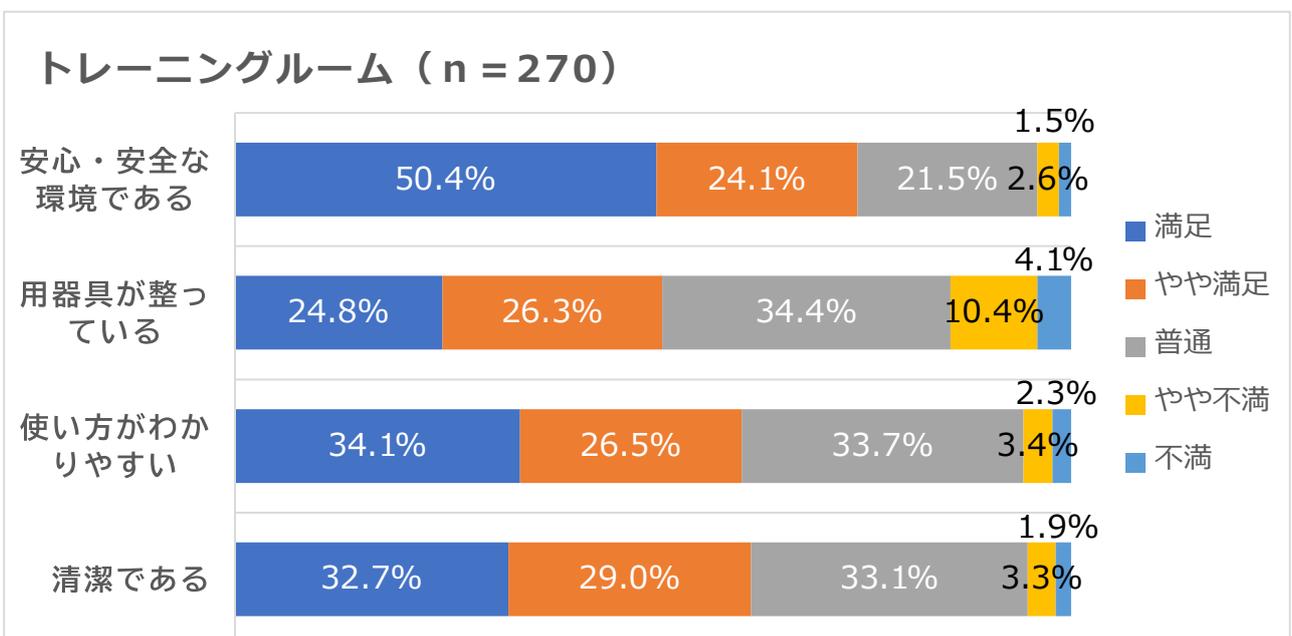
4 施設の利用目的をお聞かせください。

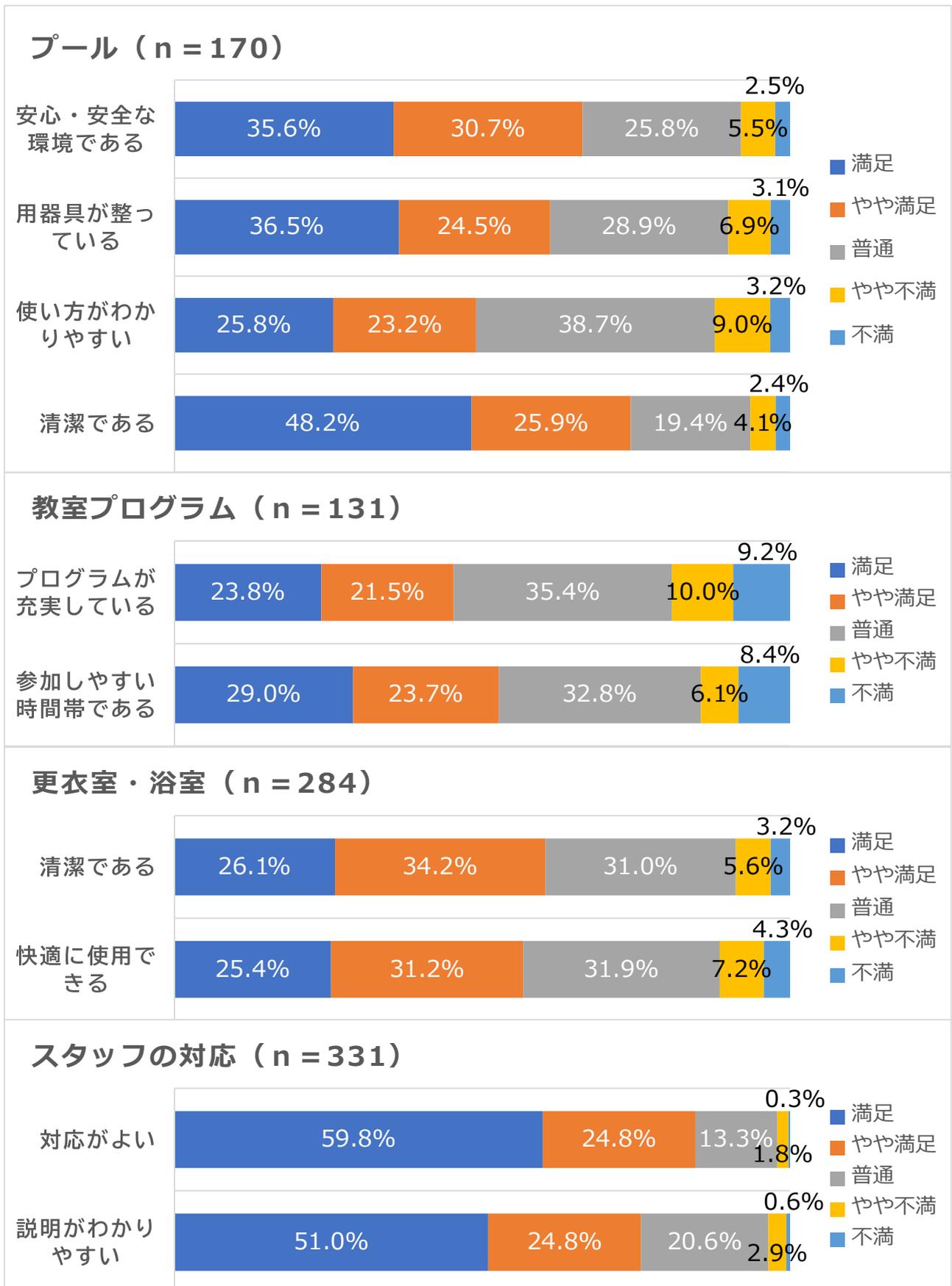


その他記述 (原文のまま、順不同)

- ☆スタッフの爽やかな接客good!!
- ☆プールは身体にやさしいから
- ☆みなさんとの会話
- ☆リハビリ
- ☆医者に行ってくださいと言われているため
- ☆仕事の切りかえ
- ☆心も身体も健康寿命を大切にするため
- ☆人とのつながり、コミュニケーションを求めて
- ☆病後の体力回復のため

5 以下の項目に対して5段階での評価をご記入ください。





6 施設全般についてご意見がございましたらご記入ください。

施設や設備に関するご意見 (原文のまま、順不同)

- ☆浴室の洗い場が、もう少し、数が欲しい
- ☆規模、収容人数など適切でトレーニングしやすい

- ☆サウナに休憩用のイスがほしい。
- ☆器具故障時の迅速なご対応をお願いします。部品調達が困難な場合、新しい器具の導入をお願いします。
- ☆スタジオ?の天井にある白い格子は何のためにあるのか?エアコンの風が、格子に当たり埃が常に落ちてくる。ヨガマットは、はらっても常に小さなゴミや埃が取り切れない。健康の為にやっているのに、埃を吸いながらの運動やストレッチでは逆効果です。対:格子を取るかエアドック等空気清浄機の設置が必要。
- ☆最近脱衣場がビショビショで気持ち悪い
- ☆お風呂場のシャワーがよくできるようにしてほしい、シャワーの温度がぬるすぎるのがある
- ☆ドライヤーの数が少ないと少し思いました。人数が多いと使えない時があります。
- ☆私の住む近所に体育館が有りますが、運動後の汗を流せる設備がシャワーしかありません、高齢者は特に冬場などは寒くて厳しいものが有りますが、当フィットネスセンターは温浴設備があり高齢者が利用し易い。
- ☆プール水がつかめたい 風呂洗い場が少ない
- ☆フロがぬるい特に冬場
- ☆特にナシ 清潔でスッキリしている施設で有難い。
- ☆冷水機の水の出が少なく飲みにくい。調整してほしい。浴室壁タイル目地に多数の黒カビが見られる。不衛生である。サウナマットを敷かないでマナーの悪い人がいる。サウナ室にマナー掲示をすとか。刺青の人が見られる。利用者は恐怖を感じる。
- ☆マシンを新しい物に替えて。
- ☆冬場のトレーニング室が寒い。暖房をつけていてほしい。つけたり消したりしているから。
- ☆ローラーヘッドテープを修理して下さい(マッサージ機テープ部分を修理して下さい)
- ☆トレーニングルームにウィット器具があればうれしい、継続してお世話になりたい。
- ☆気軽に利用できてありがたいです。風呂の湯の温度が低すぎる事があります。
- ☆できればシャンプーをリンスインシャンプーにしてほしい
- ☆プールから上がった後のシャワー室が狭いと思う。使い勝手が悪い。
- ☆リフォームとか!?ダントツに、リーズナブルに!!水風呂がぬるいかな!?
- ☆腰ベルトがもう一つあったらいいな。
- ☆器具が古い

営業時間や料金に関するご意見 (原文のまま、順不同)

- ☆会館の会議室・劇場の利用申し込みのある日の会館入り口は1時間前の7時30分に開錠されます。フィットネスセンターの開始時間は9時です。会議室等の使用の無い時の会館入り口の開錠は8時半まで開きません。1時間前の8時に開錠してほしいです。
- ☆利用し易く、安価である。
- ☆今のままでOK 出来れば年末年始もお願いしたい
- ☆定期券を少し安くして欲しい
- ☆土・日・祝の終了時間が早くて、まにあわない場合がある。できれば20時ころまで営業していただきたい。
- ☆土・日・祭日の利用時間の件、19時終了が短か過ぎる。出来れば20時程に出来れば、余裕をもって利用しやすい。お願いします。
- ☆値上げはしないでほしい

- ☆利用料金を個別設定にしていただけると利用しやすい。例えばトレーニングルーム250円、プール250円市の体育館のようにもちろんセットで利用するとセット割があれば毎日利用する方にはうれしいと思う。
- ☆教室プログラム利用者は一回券を安くしてほしい。
- ☆利用料の払い方→現金以外でもokだと嬉しいです。（pay的なもの）スタジオ利用者は割引価格で入浴できたらうれしいです（スタジオ+入浴で一枚の券があるとか）
- ☆いつも教室プログラムを利用しています。お手頃な料金でうれしいです。ビジターでも入れてお手頃。その際、お風呂だけの利用が（トレーニングはしない）少しプラスの値段でできるといいなーと思います。

利用のルールやマナーに関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆センターの環境や雰囲気等を乱す者はスタッフ、客を含め出禁にしたほうが良いと思う。ここにはそんなスタッフはいませんがね！
- ☆朝1番の人で2回歩く人がいるので1回にきめれば問題にならないと思うのできめてください。朝気持ちよくトレーニングしたいからお願いします。
- ☆最近、利用者同士のみにくい会話（2〜3人）やめてもらいたい！！
わずか30分〜1H何とかしてほしい。楽しいテルサであってほしいものです。
みんなの気持ちだと思います。
- ☆最近発生している事項、高齢者の男 サウナに入って汗を拭いたタオルをサウナから出ると体も洗わず水風呂に入る。タオルを浴槽に浸してタオルを頭に被る→信じられない行動をしている。是非改善して欲しい。
- ☆もめごとはなくしてほしい（居心地のいいところに）。ベルトの長時間利用。
器具に座っての長話はやめてほしい
- ☆サウナで運動している人がいる。危ないのでやめてほしい。
- ☆大人でありながらあまりにもトラブルが多くありすぎると思います。楽しく運動が出来る場であってほしいと思います。残念です。
- ☆風呂の洗い場が少ないのでシャワー等を独り占めすると使いづらい。スタッフの対応はとても良い、良いところに来たと思っている。（長く通っている人からきつい言葉をあびせられることがある。）
- ☆男性更衣室、浴室でマナーの悪い利用者がいる。ドライヤーで髪以外の部分を乾かす、足や股間。イスに座るのに下に何も敷いていない。タオル等も敷かないでそのまま座る。浴室がうるさい。定期的に巡回してくれるとありがたいです。男性更衣室、浴室なので男性職員だと尚ありがたいです。
- ☆サウナ利用について（使用者全員が気持ちよく使用のため）サウナ使用后自分の汗をふかないでサウナ室を出る人が多く見受けられるため張り紙で注意して下さい。
- ☆私語、雑談が多い。積極的に注意を。
- ☆プール内でのルールの徹底を（プール内で会話をしながら、プール内で立ち止まらないとか）
- ☆内容が変わるのでこまっています
- ☆大声で長話を謹んでほしい。メンバーはいつも同じ人。注意してください。
- ☆プールのコースが一人1コースだとうまく使えないことがあります。複数人での使用をうながすなど頂けるとよいかと思います。
- ☆マナールールを守らない利用者がいる 多くの方が利用していることを認識してマナーを守ってほしい 注意するのは難しいと思うが

☆一番人気のランニングマシンについて、朝は他のマシンは別にしてランニングマシンは順番待ち状態。朝一番に乗る人達は早くマシンに乗って、早く帰りたい人が大変多い。そのような中で一部の人のために待たされるのは我慢出来ない一部の人が喜ぶことより、大勢の人が喜ぶ政策にしてほしい。朝の混む時間帯の時間制限なしはチョットおかしいのでは。一部の人の為に皆さんが我慢するのは筋が違うと思う。朝の9時～10時半を外すべき。10時半になれば朝一の人は帰る。時間制限を設定するのであれば、空き始める10時半過ぎにして長時間走りたい人には10時半以降にして貰うことにしたら※時間制限は今までの30分がちょうど良い。

教室プログラムに関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆教室プログラムを増やしてもらいたい
- ☆スタジオプログラムのコロナ前のバレトン復活して欲しい 有酸素マシン予約ボードがあると調整ができストレスなくトレーニングできる、他施設にはないシステムなのでとても良いと思う是非継続を
- ☆コロナ前の様に研修会、講習会、体力テスト等を行っていただきたい、人員不足か？
- ☆水中エアロビクスが好きで通っていますが、あと数コマあるともっと通えるのにとおもいます。でも値段が手頃でとても助かっています。ありがとうございます。
- ☆教室プログラムを増やして欲しいです
- ☆自分は平日仕事をしており、夜も遅い為土・日しか利用できません。1回券で施設を利用するシステムは利用しやすく有難いです。しかし、教室プログラムは土日が高度なもの中心で利用しづらい。ズンバもあるが、できたらエアロやステップの基礎レベルのクラスを設けて欲しいです。

スタッフの対応に関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆平素より利用させていただき感謝！感謝です。利用者が気持ちよく利用できる施設をかかっているものの一部ルールやきまりを無視している状態がみられる。大声での会話（社交場化）や安全、平等が保たれない状態に正直ストレスを感じることもある。スタッフの対応、位置づけがわかりづらいと思うことがある。 専門性を有するスタッフだからこその視点で一貫した対応をしていただくことを希望したい。スタッフ→“指導・助言”をしないスタンスに変わったのか？ “歩行専用ゾーン”→意味？混雑時の逆行は危険と感ずるが・・・ビート版を使って泳ぐこともまわりの歩く人が見えないので危険を感じた “安全優先”を考慮してもらいたい。 ※初めての利用の方にはここの施設利用方法について最初にきちんと説明してもらいたい。 積年経過している施設だが施設内外の清潔、そうじが保たれており感謝している。今後も内外ともに充実することを期待している。
- ☆スタッフがとても良い。 女性の私語が多いと感じる時がある。
- ☆器具の使い方が正しく自分ではできてないので遠慮しないで指導して欲しい。
- ☆初めて利用しましたが、スタッフの対応の良さにビックリしました。
- ☆間違った運動をしている時は注意して（直す）ほしい、自分に合った運動はどういうものか相談にのってくれる人がほしい
- ☆皆さんのあいさつが良い
- ☆スタッフの対応が明るく元気で大変よい
- ☆以前よりスタッフの対応も良くなった、施設での利用者のうるさい会話も減ったのでよい。

- ☆スタッフが、遠慮しないで、利用者に注意、指導できる体質にする事が大切であると考えます。はっきり言って、時間つぶしや、おしゃべりが目的の利用者が見受けられる。利用者にとって、非常に迷惑な存在である。対:イエローカード?的なものを用意してはどうか?
- ☆笑顔で対応して下さい。笑顔で
- ☆スタッフが親切で笑顔で対応してもらえる。
- ☆トレーニングルームで器具の使い方が違う方には積極的に指導をしてほしい。プール監視の方が利用者とおしゃべっているのはやめて欲しい。(世間話)コースを泳ぐのを待っている人がいるので。
- ☆トレーニングプログラムは室内的な指導がいい 出出しはプロ(有資格者)の指導が必要
- ☆古い施設かと思いますが、スタッフの皆様の対応が良く快適ですが、老人方のマナーが悪いと感じます。
- ☆スタッフの方が大変親切で良いです。安い料金で使用でき年金暮らしには助かります。友達もでき人と交わる輪が広がり長く続けられたらと思います。女性にも通いやすい良いところです。
- ☆スタッフの方々丁寧で感じが良くて好感が持てた
- ☆スタッフの皆様いつもありがとうございます。ずっと通いたいです、よろしくお願い致します。

利用全般・その他ご意見(原文のまま、順不同)

- ☆満足です。
- ☆無駄なアンケート、用紙出す前に考えろ!
- ☆いつもお世話になります。これからもよろしくお願いします。
- ☆いつもお世話になっております!!最近はお風呂&サウナしか利用できませんが無くならないで欲しいです。個人的にテルサのサウナの広さ&温度が大好きです!!水が冷たければもっと最高です!!
- ☆なるべく長く施設が使用できる事を希望します!!
- ☆楽しく通ってます、よろしく
- ☆高齢になると行くところが少なくなり、テルサは唯一、運動が出来、おしゃべりができ憩いの場だと思います。そんな中、一部の大人げない行動でみなさん嫌な思いをしています。口には出さないけど男女共に思っていますよ!これからもきちっとした対応をしていただきたいと思います。みんなが楽しく運動をできるように!!
- ☆やめないでほしい。
- ☆施設の継続運営をお願いします。一時的な延長をしているとのことなので。
- ☆利用させてもらって22年が過ぎました。地震・コロナ等休館時に他の施設を利用した時もありましたが広さ、器具等手頃な施設です。(高齢者には)これからも継続を望みます。
- ☆全体に高齢者が増加する中において閉じこもりにならず年金の中で身体も心も頭も活性化させるためにはこのテルサの施設がとても必要で大切です。是非これからの時代のために頑張ってください。
- ☆健康寿命をのばすために大切な施設です。いつまでもこの施設を永く残してください。
- ☆これからも通いたいののでなるべく長く続けて欲しいです
- ☆このまま継続をお願いします。
- ☆高齢者が多くマイペースで運動出来る。家庭から離れストレス解消出来る。
- ☆知人もたくさん出来、でかける目的でもあるので無くさないで欲しいです
- ☆長く利用したいです

- ☆利用始めてから30年近く経ち良く通い続けたなぁと思うと共に自分の生活の一部失くしてはならない存在と考えてます。まだまだ身体が動く限り運転が出来る限り利用したいです。
- ☆現状のままで良い
- ☆お世話になって20数年余り生活の一部です、私の体も弱くなってきましたので、器具も使用量も疲れた様で…充分感謝しております。無くなったら淋しいよネ、いつまでも続きますように、無理だね
- ☆余りナシ
- ☆長く続けてほしい！！
- ☆長年使わせて頂いているので使いやすいです。皆様スタッフも明るくて良いと思います。
- ☆生活習慣一部で楽しみ
- ☆できるだけ長期に使用出来ますように！！
- ☆継続して利用出来る様お願いします。
- ☆とてもいい施設なのでこれからも長く利用できるようにしてほしい
- ☆入墨の人がサウナ、風呂使用の件、何とか対応してください
- ☆毎日通えて良いです。永年通ってなれてていいです
- ☆入墨した者が大手を振ってサウナ風呂を独占（数人）する時があるすごい入墨でファッションではない。他の市は「入墨入場禁止」と貼紙しているところもある何10年も利用している我々はもう我慢できないので他の市を見習い入場できないような措置をとってもらいたい。
- ☆継続できることを願っています。
- ☆記入用鉛筆のこさはBか2Bにしてほしい。総入れずみの人は気持悪い
- ☆サウナで刺青の客と一緒にだと威圧感を感じる。
- ☆健康継示の為に専続してもらいたい。
- ☆他場の様なハイテクのマシンは無いかもしれませんが、望みません。充分ガンバレます。ほぼ毎日通っています。結果同年の人より健康が保たれていると思います。テルサに行くという事が生活の一部になっています。
- ☆大変良いスタジオで、指導者も内容も一流です。ぜひフィットネスセンターを今後も長く継続存続して下さい。
- ☆最近刺青をした人が頻繁に来ますが特にサウナでは圧迫感がすごくて雰囲気良くない！
- ☆イレズミの人もいるができればいない方がいい
- ☆最近、サウナや風呂に入れ墨をした男が、4~5人入ってきて、とても不快に感じる。安心して入られない。以前にも投稿したが改善されていない。本当に迷惑しています。いち速い対応をよろしくお願いいたします。
- ☆長くつづけて下さい
- ☆貧乏なんです、この施設のおかげで毎日楽しいです。謝謝。アラブ人より
- ☆通う事を楽しみに来ています。ハラスメントがない様に指導して下さい。
- ☆言う事ナシ！！
- ☆高齢者にとって気楽に来れる雰囲気であり時間も自由で良い、自主的にトレーニングメニューが選べ（自分で）良い
- ☆これから末永く施設の継続を切にお願いします！
- ☆新館長となりアンケートを基に市民が安心安全に気持ちよく使える施設になるようもっと努力すべき。出来ない理由を探すよりどうしたら出来るか館長スタッフもっと考える。アンケート結果はHP告知版に開示すること。
- ☆今のままで良い 長く続けて行きたい。

☆このまま続けて下さい！！

☆マダム会員様、鏡前にすわりすぎ。かみもとかさず、化粧水もはたかず、帰ります、
トホホ・・・

☆いつもベストな環境を整えていただき誠にありがとうございます。スタッフの皆様ありがとうございます。
ございます。

☆20年以上通っています。いつまでも通いたいです。

☆満足です。