

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7年5月20日から6月1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

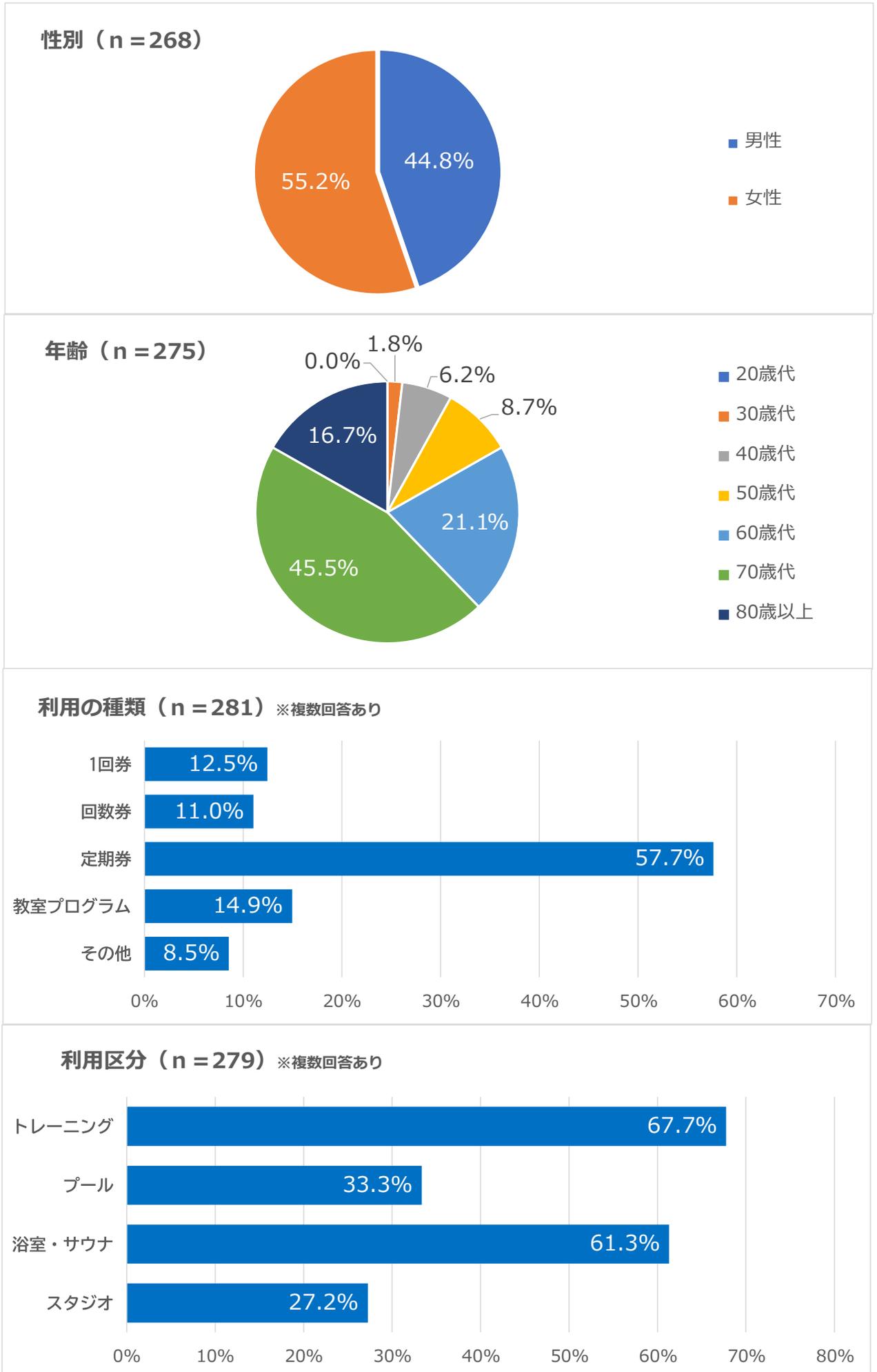
調査数

配布376件 回答284件 回答率75.5%

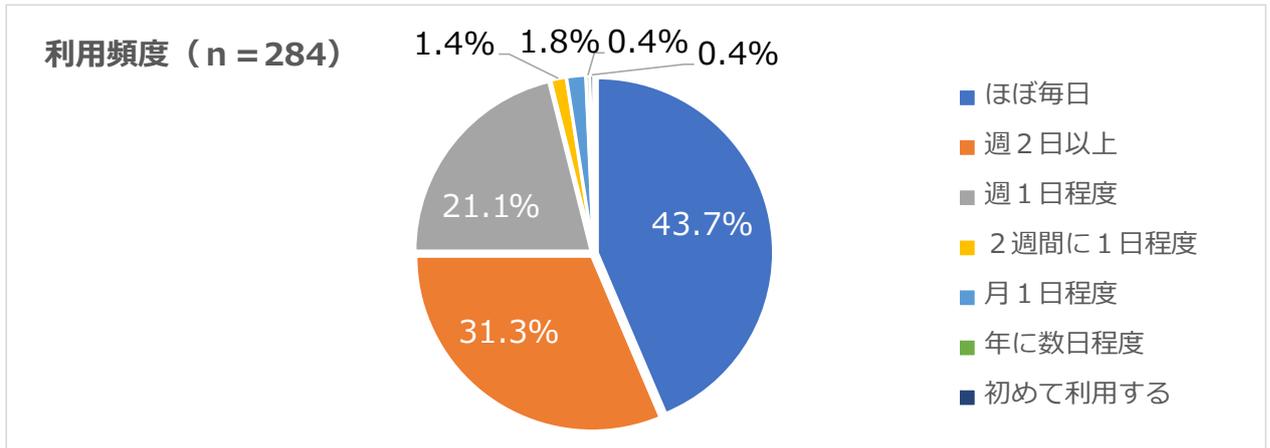
調査結果概要

- 回答者の男女比は女性が若干多く、年代は60歳を超える方が8割以上でした。
- 利用の種類は定期券が最も多く半数を超えていますが、教室プログラムと回答された方が前年度と比べ6%程度増えております。
- 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4割で、さらに週1回以上の利用に至っては9割以上となり、昨年同様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。
- 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。また自由記述では「人との交流」などのご意見もいただきました。
- 「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。
- 前年度、「やや不満」「不満」が1割を上回った「教室プログラム」全体、「トレーニングルーム」の器具の充実度、「更衣室・浴室」の快適性については、若干改善傾向が見られたものの引き続き課題があるものと認識しました。同じく「プール」の使いやすさについては、コースの利用方法の掲示を工夫したことなどで大幅な改善が見られました。
- 教室プログラムについて、開催種目、通しやすい時間帯や広報の手段などとても参考になるご意見をいただきました。
- 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。
- 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。

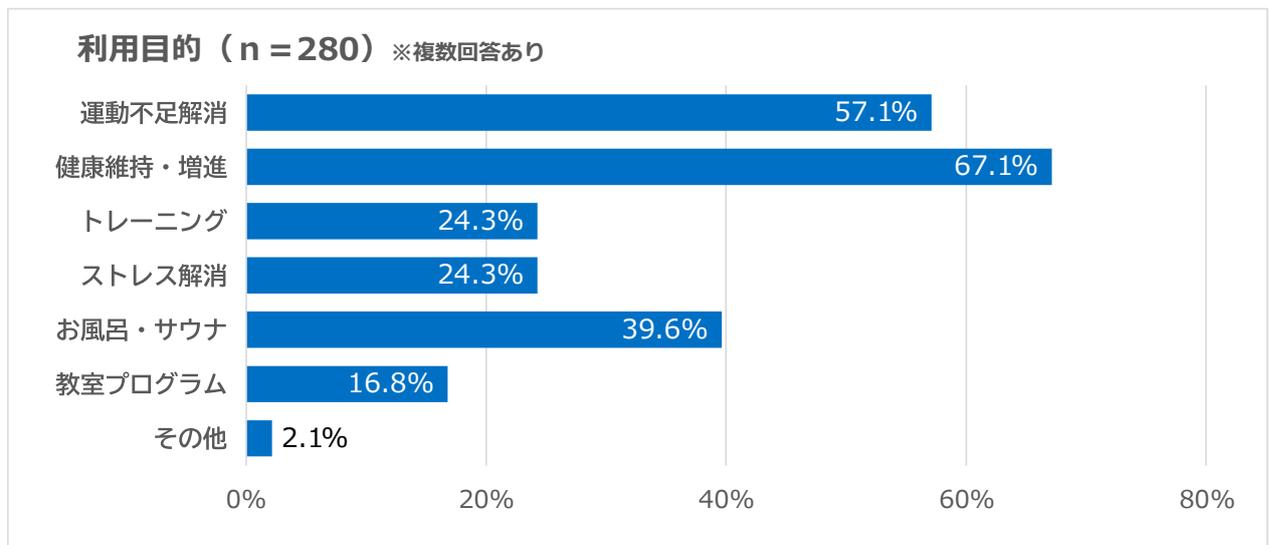
1 「性別」「年齢」「利用の種類」「利用区分」をお聞かせください。



2 おおよその利用頻度をお聞かせください。



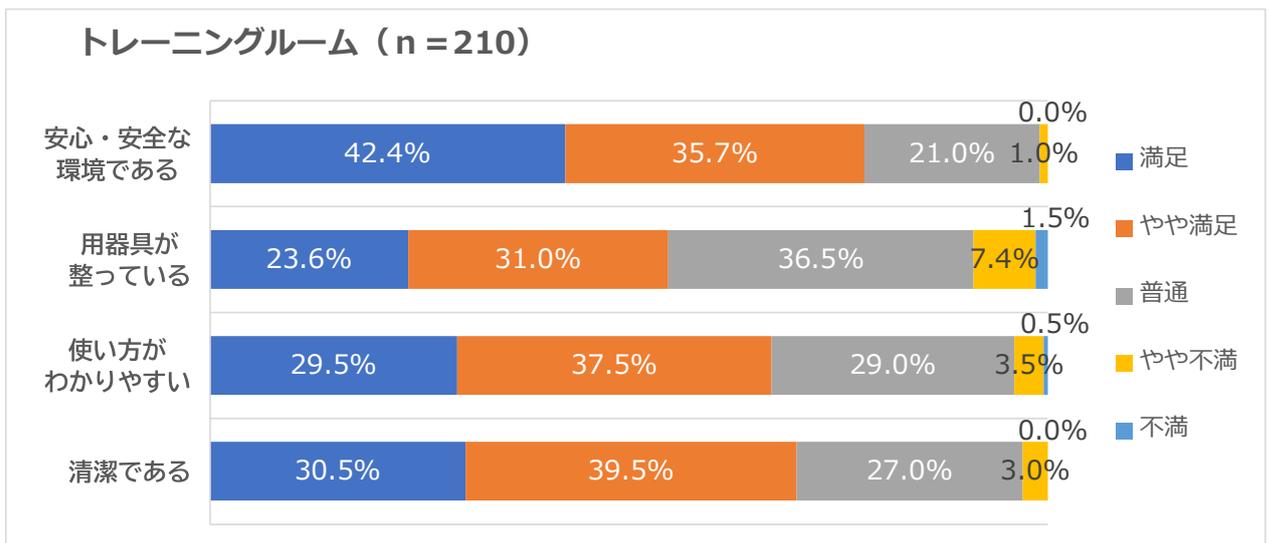
3 施設の利用目的をお聞かせください。



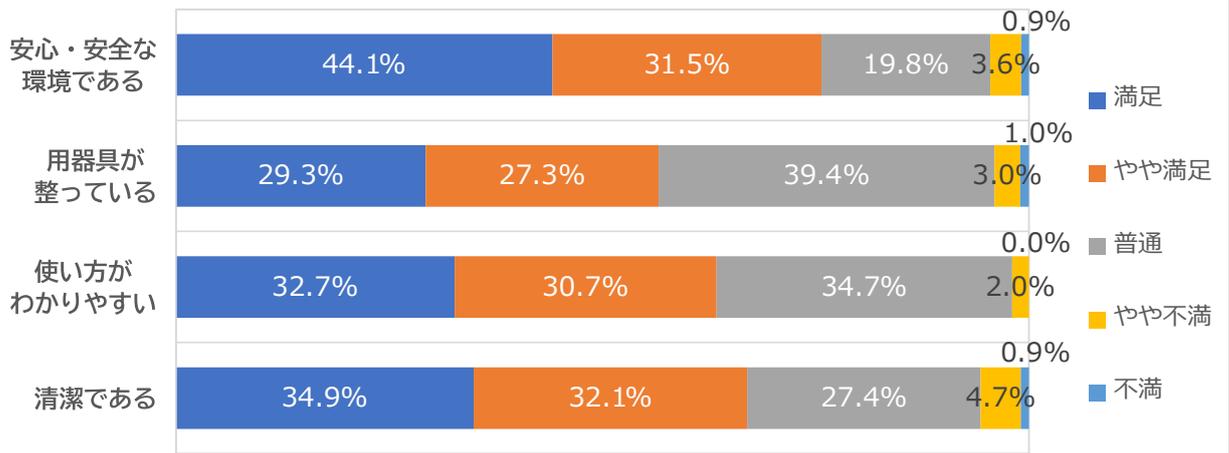
その他記述 (原文のまま、順不同)

- ☆グループ活動の一環
- ☆リハビリ
- ☆リハビリ (骨折後)
- ☆講習会、体カテスト
- ☆人との交流社会参加
- ☆友人との語らい、互いの状況確認

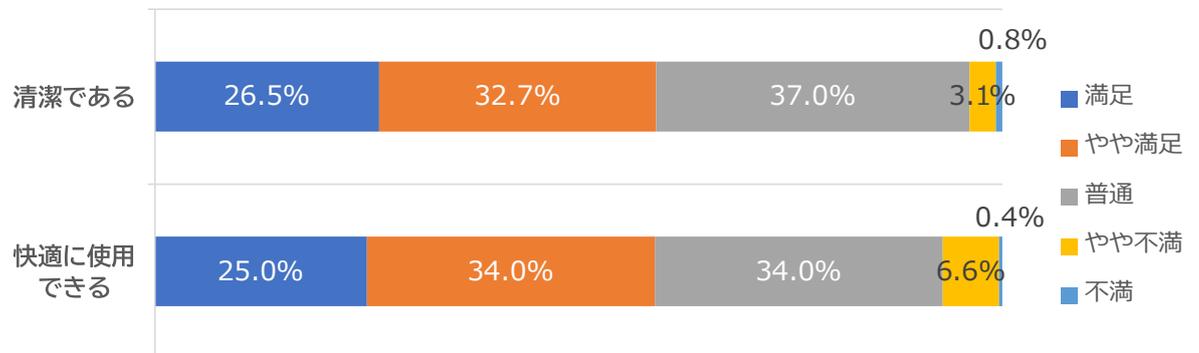
4 以下の項目に対して5段階での評価をご記入ください。



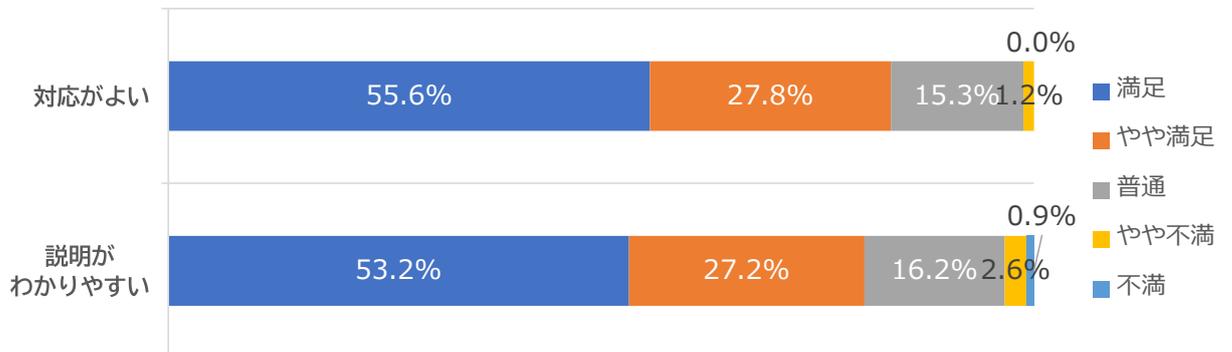
プール (n = 111)



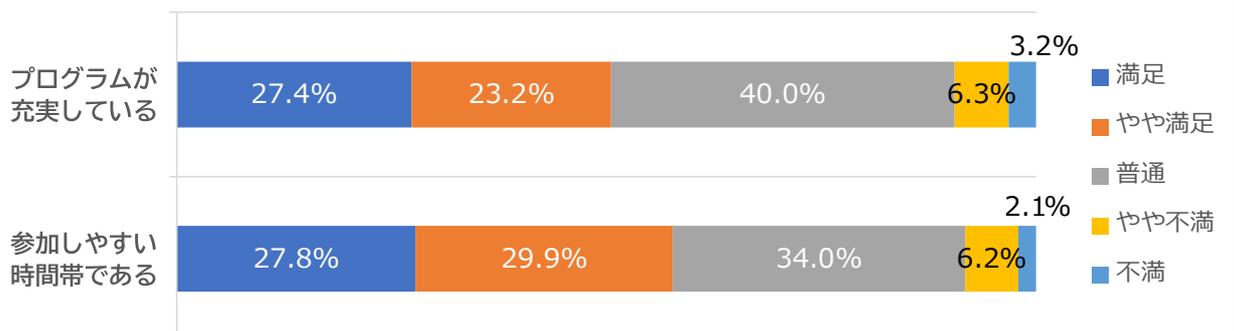
更衣室・浴室 (n = 257)



スタッフの対応 (n = 248)



教室プログラム (n = 97)



5 開催を望むプログラムがありましたらご記入ください。

☆腰痛改善・ストレッチ・バランスボール	5名	☆アクアビクス	2名
☆ピラティス	4名	☆ステップ中～上級	2名
☆エアロビ	3名	☆バレトン	2名
☆エアロビ中～上級	3名	☆ボクササイズ	1名
☆太極拳	3名	☆ステップ初級	1名
☆ヨガ	3名	☆ダンス	1名
☆ズンバ	2名	☆水泳	1名
☆筋トレ・体幹有酸素トレーニング	2名	☆フレイル予防	1名

6 教室プログラムを知ったきっかけをお聞かせください。

☆友人・知人からの紹介	15名
☆インストラクターからの紹介	11名
☆WEB・HP	11名
☆施設利用から	9名
☆市報・チラシ	3名

7 通しやすい時間帯をお聞かせください。

☆ 9：00～12：00	50名
☆ 12：00～15：00	40名
☆ 15：00～18：00	27名
☆ 18：00～20：00	18名

8 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。

①施設や設備に関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆アルコール消毒液が少ない。10か所程必要です。
- ☆ルイスウォーカーがもう少し台数があると良い。
- ☆お湯の出が少ないとかぬるいシャワーがあるので改善してほしい。夏はいいけど、冬は寒いです。
- ☆改修工事を定期的に行い永續することを希望します。高齢者や弱者にやさしい政令都市新潟市。
- ☆プールの水がよどんでいる。消毒の香りが強い。水がよごれていてにおいがする。歩くプールのわくが広すぎる。およぐ人には使いづらい。アクアビクスの時間変更はめいわく。更衣室のドライヤーの数が少ない。貼紙（イス）使い方のメモが多い。利用者に口を出しすぎる。
- ☆用具の数が少ない。待ち時間が有る。
- ☆いつも気持ち良く利用しています。ウォーカーの調子がいいけど…
- ☆マッサージ機が複数ほしい（足ゴロゴロ）、今2つある腰ベルトをせめてもう1つあればよい。
- ☆貼り紙多すぎ⇒常識のある大人の利用でムダな貼り紙は取る。新しく利用しようと思う人は貼り紙多すぎ、レベルの低い人達が多いと思い利用したくなくなる。マナーを守らない人にはスタッフが直接注意する。
- ☆古いマシン全般故障が目につきます。スタッフの皆さん大変気持ち良く対応していただいています。
- ☆コンパクトで使いやすい
- ☆浴室のシャワー他、水が出たり水圧が低かったり、まちまち。
- ☆最近、貼紙による注意事項が多い。
- ☆テルサ、いずれ廃止の見込、器具マシーン、ウォーカー劣化しても中古品、新品の導入は無し、このままでは、維持できるか？
- ☆トレーニング機械を新しくしてほしい。
- ☆スタジオの冷房風が直接できつい
- ☆汗拭くタオルはいいけどアルコールを全部でなくてもいいから設置してほしい。
- ☆調整中のトレーニング器具を早目に使用できるようにしていただきたい
- ☆せっけんをもっと良い物にかえてほしい

- ☆トイレに手すりがあったらいい。おぼれかけた時、監視の人は気づいてくれなかった。
- ☆トレーニングルームについて、マシン使用時の拭き取りタオルは除菌ペーパー又はアルコールに変えた方が衛生的に良いと思う。マシン混雑時の待機用ベンチ等の設置を望みます。
- ☆使いやすいです。
- ☆火曜日のプールが冷たすぎて冬のコースはちゅうちょします
- ☆プールがもう少し大きいと良い
- ☆ダンベルの量を増やして欲しい
- ☆スタジオ、照明、見えにくい（以前から感じていた）

②営業時間や料金に関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆お金が安くてその上たくさんきれいである
- ☆自由な時間に来て適度に運動が出来る環境なので来やすい
- ☆土曜日の閉館時間1時間のばす。
- ☆割安な料金なので、施設を有効に活用し、続けてほしい

③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）

- ☆風呂場からあがると脱衣所が混雑。プールの人達がグループをくんで通路でしゃべり、通るのも困難。プールの人達の居場所は通路か？
- ☆トレーニング室内での会話がが多い。お風呂の洗い場での使用が長い方がいて困る。サウナの中での会話を禁止してもらいたい。
- ☆トレーニング器具のらんぼうな取扱いをする人がいて不快。浴室でのひげそりは禁止としてもらいたい。
- ☆他の人に迷惑を掛けている人に注意してほしい。例えばトレーニング器具の脇で会話に夢中になっている人達、器具使用を終了したのにその器具のところで休んでいる人。
- ☆非常に態度の悪い人が居て困っています何とかしてください。お願いします。
- ☆浴室の「黙浴」はどういう理由か知りたい。大声での会話は控えてもらいたいがお喋りを楽しめているのは良い。黙浴は強制するものではないと思う。表現を変えてもらいたい。
- ☆駐車場利用で毎日身体障害者用の駐車スペースに駐車している人がいる。フィットネス利用者は一般の駐車スペースに駐車すべき。
- ☆ケータイを使いながらマシンを使っている人がいる（長い時間でマシンがあかない） ベルトマッサージ長時間使っている人がいる（時間5分になっているが大きく表示してほしい 表示されているけど風呂で会話が減らない、もっと目立つ色で表示したら、、、
- ☆会員の皆様に問題ありと思うがトイレ（特に男子）の汚れがひどい時もある。
- ☆私語が多い。長く続く時は注意を。
- ☆風呂場に「黙浴」ならば、ランニングマシンの前にも「黙歩」自走マシンの前にも是非、貼ってほしい。会話するのであればトレーニングルームの外でお願いしたい。他人への迷惑を考えない人が多過ぎる。守らない人にはスタッフが注意願いたい。
- ☆最近更衣室、浴室に注意の張り紙が非常に多いと思います。皆さん今迄に常識の範囲で行動、おしゃべり、笑い、そして分かち合いささいな話をしたくらいで、最近入会された人達にやかましい、だまれ！！はいままでの良好な雰囲気がこわされ永年利用している人々の苦痛は大変多くなっています。これをふまえて考えてください。
- ☆限られた人ですが、トレーニングルームで大声をあげて長話をする人がいる。会話するならフロント前かトレーニングルーム外の所ですようスタッフから注意する、掲示する等で止めさせて欲しい。
- ☆プールのコースの使用法を表示してもらえたお陰でとても使用しやすくなりました。
- ☆プールでスマートウォッチを使用したい
- ☆フィットネスセンターを利用させてもらっている男性ですが、トレーニングのあとサウナに入っていますが、最近サウナを出る時、汗を拭かないで出る人がおります。利用者全員が気持ち良く使用するため必ず汗を拭いて出るよう貼紙を貼って下さい。
- ☆風呂場での私語が時々多いように感じる。
- ☆利用当初、何と誹謗中傷の多い事かと、とても気分が悪くなりました。人の口には戸は立てられませんが、施設側も言うべき時は毅然とした態度で言って行かないと、利用者さんは「がんこ・わがまま」言いたい放題になります。スタッフの皆様、元気な笑顔でこれからも宜しくお願いします。
- ☆トレーニングルームでおしゃべりしていて器具が使えない時がある。

④教室プログラムに関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆障害者手帳を持っていますが、教室プログラム参加料が免除されないことについて、検討いただければと思います。
木曜AMのズンバに参加しています。障害があっても楽しく継続出来て前向きになれる先生の指導&参加メンバーです。
ありがとうございます。
- ☆テルサに運動施設が有るのを知らない人多いと思う。ベテランのイントラさん多いのに知らない人多いのはもったいない。
歩ける体をめざし通い始め最近では動きやすい体になって来ています。午前中に1プログラムは少ない筋トレ有酸素組み合わせたプログラムもっと有ったら良いかな。
- ☆ヨガの授業を増やして欲しいです。パレトンを平日にも行って欲しいです。
- ☆太極拳の教室どうですか？
- ☆PM8:00~のプログラムもう少し早い時間に
- ☆テルサは高難度のプログラムを受けたくて来ている人も多いのにそちらを減らし、他をふやしているように見える。もっとテルサの特別感を出してもいいと思う。このところ利用者目線にたっていない変更が多い。教室の入場開始も前は1時間前で分散していたのに30分前にしたことで直前受付前に人だかり→購入・受付の列ができ、トラブルもおきかねない状態になっている。連続しプログラムを前のプログラム時受付できるという変更も5月に突然口頭で伝え。混乱・不満を生んでいる。もっと利用者目線にたった対応をお願いしたい。テルサは多くの利用者にとって大切な施設であることは確かです。長く運営継続されることを第一に望みます。
- ☆開催中のプログラムを（時間も）を掲示しているとありがたい。（プール利用時にレーンが制限されるため）
- ☆4月より、教室プログラムが、前のレッスンとの間が30分空いている場合2本続けて買えるというルールが出来ましたが、プログラムによっては、2本出る人が優遇され、後の1本のみ出たい人にとっては、大変不公平となりました。2時間以上前に並ばないと定員になってしまいます。このルール、撤回されることはむずかしいでしょうから！！祝日プログラムの場合は必ず！30分以上空けて！！時間を工夫してください！
- ☆教室プログラムが2本続く場合、受付時間が変わったということについての案内がどこ（施設内、HP）にもなかった。そのせいでプログラムを受けられなかったことがある。また、教室プログラムの入室時間は15分前のはずだが、最近10分前になっている。これについても案内など全くない。いったいどういうことか説明して欲しい。
- ☆楽しく参加させてもらってます
- ☆プールの教室の定員を増やして欲しい
- ☆1回毎の教室プログラムに参加しているので、レッスン後に600円でシャワーを利用できるようにしてほしい。ステップとエアロビクスを連続でプログラムしてほしい。
- ☆休日お休みの時がありますがちょっと分かりづらい気がします。何度かせっかく来たのにお休み（休館日）で帰った時があります。
- ☆パレトン再開ありがとうございます
- ☆教室の入場が整理券の順となっているが、時間前に会員さんが荷物を置いて場所とりしているので意味がない
- ☆ロッカーのカギが安心感がないです、ガタガタしていて・・・平日の午後のプログラムを増やしてほしい

⑤スタッフの対応に関するご意見（原文のまま、順不同）

- ☆スタッフの皆様が気持ち良く接して下さる事。毎日ありがとうございます。
- ☆関係者の方々の細かい気使いに感謝し利用させてもらってる。利用者の中に、マナーの悪い人を時々見かけるが、スタッフの方が見ても注意しない。なぜ？
- ☆お客様のマナー違反を見かけた場合、基本的にスタッフに報告なのですが、スタッフが多忙で対応できない時がありました。スタッフに報告しても対応してくれなかったらどうすればいいですか？やっていますアピールより結果が欲しいです。気持ちよく利用できるような。
- ☆スタッフ一同挨拶、笑顔いいですね～
- ☆スタッフの皆様方は親切である。
- ☆スタッフがいつも明るく声掛けしてくれる事が継続に繋がっている。いつもありがとうございます。
- ☆スタッフが親切で笑顔が良い。雨天時カサの貸し出しがあり助かりました。
- ☆いつも親切に対応してくださりありがとうございます。これからもお世話になります。
- ☆スタッフの方がとてもいい方なので気持ちよく利用できます。わがままを言えばベンチプレスがあると嬉しいです。

⑥利用全般・その他ご意見（原文のまま、順不同）

- ☆一部利用者の要望をいちいち表示しているのは、いかがなものか？

- ☆特に不満はありません。出来るかぎりの施設の存続を願います。
- ☆去年よりは少し改善されていると思います。
- ☆いつもありがとうございます。
- ☆シニア世代にとっては有効な施設である。健康管理、コミュニケーション、他
- ☆長く続けて下さい
- ☆永く使用出来る環境であってほしいです。
- ☆30年間利用させていただきました。ありがとうございます。カルテに📄をもらえるのが励みでした。あの頃、仕事を終え掛け足で来て掛け足で帰る忙しさの中でしたが年を重ねた今は、この体力維持、ずっと元気でいたい気持ちです。同時に同年代の方々と語らひは楽しくステキな交流の場ともなってます。あと数年で閉鎖になる事がとても悲しいです。多少の値上げは仕方なく思うので、なんとか存続の方法がないものか…どこかに希望の光を期待しています。
- ☆R10年後もこの施設を継続して頂けますよう希望します。難しいでしょうが、耐震工事を必要ならクラウドファンディングで基金を募ってみる手もあると思います
- ☆9時入館運動後サウナでの会話等をそれとなく聞いている、学ぶことあり、楽しく、嬉しい、ありがとう
- ☆毎日気持ちよく利用させていただいております。いつまでも元気で利用出来るといいね。有難うございます感謝です。
- ☆同年代の人が多くマイペースでトレーニングができます。
- ☆長く続けてほしいです。
- ☆長く続けて下さい
- ☆健康増進施設としてとても大切な場です。未長く続きますことを願っています。
- ☆今後も是非続けてほしい。宜しくお願いします。
- ☆高齢者になり他に行く所ないので、毎日楽しみに通っています。知り合いも増えて行くのが楽しみです。いろんな人と会話できて情報ももらってます（医者や年金など）
- ☆満足しています！！
- ☆贅沢は言いません。清潔でいつまでも続けられるフィットネスセンターで充分です。
- ☆いつまでも タノミます。
- ☆私の今の健康はテルサの日々の運動だと思っています。どうかこの施設がずーと続きます様に。年金暮らしで価格もありがたく、私の生活の一部になっています。ありがたく思っています。
- ☆特にありません。この施設が永く利用できる様よろしく願います。
- ☆いつまでも続けて使用できることを望みます。
- ☆満足しています。
- ☆長期に利用出来る様をお願いします
- ☆健康維持に欠かせない施設です。
- ☆施設じたいが老朽化していることは十分理解しています。安く利用できるこの施設のそんぞくを願います。
- ☆ひざを悪くしたので、プールに通い始めました。どう歩いたらいいか、分からずただ歩くだけでした。おかげ様で良くなりました。
- ☆利用者（会員）を増やす努力が足りない。イベント、プログラム、時間帯、開催頻度（休みが多すぎる）従前は休みは2週に1回でPM9:00まで運動で来ました。一般企業の若い人は夜これない。
- ☆コストパフォーマンスに優れたすばらしい施設だと思います。施設の入り口付近に「なかやまきんに君」の等身大パネルを設置するなどして若者の利用が増えたと一層活気づくと思います。また物販はショーケースが見えると購買意欲が高まるかもしれません。
- ☆職員さんたちの愛想がよく非常に好感が持てます。風呂で体を洗わずに浴槽に入る人がいるのが気になります。プールの自由スペースで回る人、1コースを往復する人がいるので混乱する時があります。
- ☆いつもありがとうございます
- ☆施設の維持は（特にプール）大変かと思いますが、今後ともよろしく願います
- ☆施設は古くなっているが、最近修理が早くなった。更衣室、浴室の管理：男性トレーナーの不足？使用する人のマナー問題。トレーナー、管理者の皆様の努力に感謝しています。
- ☆利用料の支払いが現金以外で出来たらとても便利になると思います。
- ☆長くやって下さることを希望します
- ☆長く通っているのでずっと続けてください
- ☆利用者に若者がいないがどうお考えか？（利用料金が安い、器具が古い）本来の用法以外で器具を利用している常連客がいるが容認しているか？（オープン当初はこのような利用が許されなかったはず） トレーニングルームだけの利用なのでもう少し安くできないか！
- ☆高齢者にとっては目的の用器具がはっきりしているし2~3種の器具を日々コンスタントに使える規模で丁度いい施設と思う。