

東村山市市民ステーション「サンパルネ」

利用者アンケート 集計結果

実施期間 平成25年6月11日～7月7日

回答数 290名

ジム 75名
スタジオ 69名
キッズルーム 2名
集会施設 26名
カフェレストラン「イルソーレ」 68名
リラクゼーションサロン「ささら」 50名

指定管理者 東京ドームグループ

健康増進施設「マシジム」

回答数 75名

①男女比	男性 4.4% (33人)	女性 37% (28人)	無記入 19% (14人)
②年齢別	10代 4% (3人)	20代 4% (3人)	30代 3% (2人)
	40代 8% (6人)	50代 16% (12人)	60代 37% (28人)
	無記入 3% (2人)		
③市内別	《市内》 本町 15% (11人)	久米川町 4% (3人)	秋津町 3% (2人)
	恩多町 3% (2人)	萩山町 3% (2人)	青葉町 1% (1人)
	美住町 9% (7人)	廻田町 4% (3人)	富士見町 4% (3人)
	野口町 16% (12人)		諏訪町 4% (3人)
	《市外》 小平市 5% (4人)	東久留米市 3% (2人)	所沢市 8% (6人)
	世田谷区 1% (1人)	未記入 1% (1人)	東大和市 3% (2人)
④職業	学生 4% (3人)	会社員・公務員 27% (20人)	自営業 4% (3人)
	アルバイト 1% (1人)	無職 51% (38人)	無記入 5% (4人)
⑤きっかけと利用頻度	知人の紹介 16% (12人)	看板 1% (1人)	市報 11% (8人)
	無記入 70% (52人)		ホームページ 1% (1人)
	週一回 16% (12人)	週二回 30% (23人)	週三回以上 33% (25人)
	数ヶ月に一回 6% (4人)	無記入 12% (9人)	月一回 3% (2人)
⑥利用時間帯	6:00~13:00 33% (25人)	13:00~18:00 42% (31人)	18:00~23:00 20% (15人)
			無記入 5% (4人)
⑦利用目的	運動不足 40% (30人)	体力作り 43% (32人)	ストレス解消 10% (7人)
	無記入 6% (5人)		その他 1% (1人)
⑧スタジオ参加有無	ある 4.4% (33人)	ない 48% (36人)	無記入 8% (6人)
⑨設備・機器	良い 52% (39人)	普通 43% (32人)	悪い 1% (1人)
			無記入 4% (3人)
⑩ジムスタッフの対応	良い 65% (49人)	普通 27% (20人)	悪い 1% (1人)
			無記入 7% (5人)
⑩受付の対応	良い 73% (55人)	普通 21% (16人)	悪い 1% (1人)
			無記入 4% (3人)

⑪清掃・美化

良い	普通	悪い	無記入
76% (57人)	17% (13人)	1% (1人)	6% (4人)

⑫総合満足度

100	90	80	70
10% (8名)	26% (15名)	41% (31名)	13% (10名)
60	50	20	0
6% (5名)	0.3% (1名)	0.3% (1名)	0.3% (1名)
無回答			
4% (3名)			

⑬ご意見

- ・日中は電気をすべてつけるのではなく、一部消した方が良い。(節電)
→安全に利用ができる範囲内で、努力をしていきます。
- ・スタジオ入場待ちの際の混雑をどうにかしてほしい。
→現在、お並び頂いている際にスタッフから2列にお並び頂くように声掛けをしています。
- ・ロッカーの清掃の時間をずらしてほしい。女性の清掃員で使用しづらい。
→混雑時を避ける様に設定しておりますが、ローテーション等検討致します。
- ・シャワー利用の際、他の方の分までとっておく人がいる。注意書き等してほしい。
→ロッカー点検を徹底し、お声掛けさせていただきます。
- ・フリーウェイトがあると良い。
→現在マシン、ダンベル類の増設はできません。ご希望の方にはチューブを貸出ししています。
- ・希望者にはロッカーを2つ使わせてほしい。
→荷物の多い方には貸出ししております。
- ・ランニングマシン利用時に足音がうるさい人がいる。迷惑なので注意してほしい。
→現在フォームやシューズ等の改善をお声掛けさせて頂いております。
- ・マシン指導のレベルにバラつきがある。全員が正しい指導をできるようにしてほしい。
→より良い指導ができるよう、研修、教育を実施していきます。
- ・更衣室のロッカーにシャワーカーテンがほしい。
→防犯等の理由により、脱衣所にカーテンを設置することはできません。
- ・スタッフ紹介等があると名前が分かり、コミュニケーションがとりやすい。
→検討し、可能であれば実施させていただきます。
- ・マシンを増やしてほしい。(ぶら下がるようなもの、キックバックが出来るようなもの)
→現在マシン、ダンベル類の増設はできません。ご希望の方にはチューブを貸出ししています。
- ・ランニングマシンの利用は1人1台だが、他の人の分まで確保する人がいる。
→ジム内での巡回を強化し、ご本人様にボード記入をして頂くようお声掛け致します。
- ・3回体験チケットの有効期限を長くしてほしい。(半年くらい)
→主旨として体験して頂き、今後習慣として来て頂くことが目的だった為、1ヶ月としました。回数券としての販売は今後検討致します。
- ・更衣室が汗臭い。フロアも汗で汚れていることがある。
→巡回、清掃を今後強化していきます。
- ・更衣室のシャワー利用後、排水溝から臭いがする。改善希望。
→今後確認し、原因究明、改善いたします。
- ・携帯電話を持ち込まないように注意してほしい。
→使用している方を確認し、お声掛けしています。
- ・石鹸、シャンプーの利用不可の理由がわからない。使えるようにしてほしい。
→現在サンパルネでは環境保護の為、シャンプー・石鹸の使用をご遠慮頂いております。
- ・マシン故障の際の修理が遅い。
→業者と連絡を密にし、速やかに修理できるようにします。
- ・アンケート結果を公表するべき。
→今後検討させていただきます。
- ・毎年改善されていて気持ちがいい。
→より良い施設にできるよう、今後も努力致します。
- ・チケット制が大変ありがたい。
→今後も長くご利用いただけるよう、努力致します。
- ・いつもキレイで気持ちがいい。
→施設美化に今後も努力致します。
- ・イントラ、スタッフ共に優しくて良い。
→気持ち良くご利用頂けるように、接遇面での強化致します。
- ・月額1,000円はありがたい。長く通いたい。
→今後も長くご利用いただけるよう、努力致します。

健康増進施設「スタジオ」

回答者数69名

①男女比

男	女	未記入
10% (7名)	77% (53名)	13% (9名)

②年齢別

10代	20代	30代	40代
0	1% (1名)	9% (6名)	12% (8名)
50代	60代	70代以上	未記入
16% (11名)	35% (24名)	23% (16名)	4% (3名)

③市内別

《市内》			
本町	久米川町	秋津町	青葉町
16% (11名)	12% (8名)	1% (1名)	1% (1名)
恩田町	萩山町	栄町	富士見町
14% (10名)	4% (2名)	4% (2名)	1% (1名)
美住町	廻田町	多摩湖町	諏訪町
3% (2名)	1% (1名)	4% (2名)	10% (7名)
野口町			
13% (9名)			
《市外》			
小平市	東久留米市	所沢市	東大和市
1% (1名)	1% (1名)	4% (3名)	4% (3名)
未記入			
6% (4名)			

④職業

学生	会社員・公務員	自営業	
0	10% (7名)	4% (3名)	
アルバイト	無職	その他	未記入
9% (6名)	56% (38名)	7% (5名)	14% (10名)

⑤利用頻度（複数回答有）

初回	15% (13名)			
知人の紹介	54% (7名)	市報	38% (5名)	ホームページ
看板	8% (1名)	その他	0	0
週1回	週2回	週3回以上	未記入	
16% (14名)	29% (26名)	31% (28名)	9% (8名)	

⑥主な利用時間帯

6:00~13:00	13:00~18:00	18:00~23:00	未記入
49% (34名)	30% (21名)	9% (6名)	12% (8名)

⑦1日に受けているレッスン数

1レッスン	2レッスン	3レッスン	4レッスン
16% (11名)	38% (26名)	1% (1名)	1% (1名)
1~2レッスン	2~3レッスン	未記入	
7% (5名)	6% (4名)	31% (21名)	

⑨利用目的（複数回答有）

運動不足解消 28% (34名) 体力作り 24% (28名) ストレス解消 20% (24名)

ダイエット 28% (34名)

⑩ジムも利用について

する しない 未記入
39% (27名) 45% (31名) 16% (11名)

⑪設備・プログラムについて

良い 普通 悪い 未記入
60% (41名) 36% (25名) 0 4% (3名)

⑫インストラクターの指導・対応について

良い 普通 悪い 未記入
68% (47名) 25% (17名) 3% (2名) 4% (3名)

⑬受付スタッフの対応

良い 普通 悪い 未記入
71% (49名) 29% (20名) 0 0

⑭施設内の清掃・美化

良い 普通 悪い 未記入
73% (50名) 26% (18名) 1% (1名) 0

⑮総合評価

100点	90点	80点	70点	60点
12% (8名)	17% (12名)	29% (20名)	19% (13名)	7% (5名)
50点	40点	30点以下	未記入	
3% (2名)	0	0	13% (9名)	

⑯ご意見

- ・スタジオのスペースがぶつかりそうで集中できない
→ヨガなどはマットの位置を工夫して頂く、動くものはイントラに注意しながらレッスンをしてもらうよう声掛けしています
- ・予約電話に出るのが遅い
→1名で順番に受けているため、対応が遅くなる事もあります
- ・電話で申込時間の1分前から予約しているが、この方法はやめるべき
→電話も定時スタートをしています
- ・予約は必ず1人ずつ予約にしてほしい
→10月より全てのプログラム、予約はご本人様分のみに変更致します。
- ・盆踊りを教えて頂きたい
→イベントでの実施を検討致します。
- ・スタジオの床がたまに汚い
→毎レッスン終了後、モップがけを行っています。スタジオが空いている時間帯には雑巾掛けも行っております。
- ・火曜日の肩腰すっきり、木曜日のピラティスは人気があるので1名の予約にしてほしい
→10月より全てのプログラム、予約はご本人様分のみに変更致します。
- ・人気のプログラムは1名の予約にしてほしい
→10月より全てのプログラム、予約はご本人様分のみに変更致します。
- ・更衣室のシャワーを友達に分まで取る人がいる
→更衣室内に常にチェックに行けないのが現状ですが、マナーアップのお声掛けをしていきます。

- ・予約は並ぶ人優先にしないでほしい
→並んでいる人もお断りする事があります。優先していることはございません。
- ・清掃など積極的にしたり話しかけてくれるのでありがたい
→今後も続けていきます
- ・ヨガの夜間コースを増やして欲しい
→10月のプログラムで増設致します。
- ・スタッフ、施設内とても良いです
予約時間に並んでも取れない事があるのは残念です
→安全面を考慮し定員を定めています。ご理解をお願い致します。
- ・太極拳の型・要点など解説しながら教えて欲しい
→インストラクターに伝えました。
- ・太極拳に気功が入っていておもしろくない
今の太極拳は難しい
→インストラクターに伝えました。
- ・太極拳（二十四式）の時間を作って欲しい
→現段階では、今教えている型の指導となります。
- ・スタジオに料理の匂いが入ってきて不快
→下階店舗の料理の匂いだと思われます。レッスン前に換気を行います。
- ・受付の方はどなたも感じが良く、周囲への気配りも素晴らしい
インストラクターの方も丁寧でわかりやすく、スポーツクラブと何も変わらない
→今後もご利用頂けるように、努めていきます
- ・パイプレーターの独占（20分～30分）する人がいるので場合によっては時間を決めて欲しい
→お待ちの方がいるようであれば声掛けをしていきます
- ・音楽のボリュームが大きすぎて頭が痛くなる
→インストラクターへ注意を致します。
- ・ヨガのレッスンを増やして欲しい
→10月のプログラムで増設致します。
- ・事前抽選など予約方法を人気コースでは考えて欲しい
→現時点では、現在の予約方法が平等と考えております。ご理解をお願い致します。
- ・ヨガやピラティスのマットの場所取りはやめて欲しい
各自が用意する様にしてもらいたい
→インストラクターよりマナーアップのお声掛けをしていきます。
- ・ダンス系が減っている
→健康増進施設という面を考え、ダンス系が少ないのが現状です
- ・利用者のマナーが悪い（常連の高齢者）
スタジオの入口に並ぶ時に荷物を置いてイスに座って話している
知人が並んでいると割り込んでくる
夜の若い方はそんなことありません
→2列で並び割り込みはしないよう声かけをしています。
- ・内容もスタッフも良い人なので通っています
→ありがとうございます。今後も更により良い施設を目指し、努力致します。
- ・楽しく参加させて頂いています
→ありがとうございます。今後も楽しんで頂けるプログラムを提供していきます。
- ・電話が繋がらないので、回線を増やすなどしてほしい
→全ての回線をとると、定員オーバーなどになることも考えられるので基本は1名で受けております。ご理解をお願い致します
- ・夜のプログラムが少ない
20時のショートストレッチにわざわざ時間をかけない
→10月のプログラムで増設致します。

キッズルーム 回答者2名

①性別

男の子 50% (2名) 女の子 0% (0名)

②市内別

〈市内〉
恩多町 50% (1名) 野口町 50% (1名)

③利用頻度

週1回 50% (1名) 数ヶ月に1回 50% (1名)

④主な利用時間帯

6:00~12:00 50% (1名) 13:00~17:00 50% (1名)

⑤施設

良い 50% (1名) 普通 50% (1名) 悪い 0%

⑥保育スタッフ対応

良い 100% (2名) 普通 0% (0名) 悪い 0%

⑦受付スタッフ対応

良い 50% (1名) 普通 25% (1名) 悪い 0%

⑧清掃・美化

良い 50% (1名) 普通 50% (1名) 悪い 0%

⑨総合評価

100点 50% (1名) 70点 50% (1名)

その他ご意見

- ・皆さんとても良くして頂けるので助かっています。
- ・時間の区切りをもう少し使いやすくしてほしい。
- ・区切りなしで最大4時間ならもっと使いやすいです。

集会施設

回答数 26名

①男女比

男性 35% (9名) 女性 54% (14名) 無記入 11% (3名)

②年齢別

20代 11% (3名) 30代 7% (2名) 40代 35% (9名) 50代 20% (5名)
60代 20% (5名) 無記入 7% (2名)

③市内別

《市内》
本町 19% (5名) 久米川町 8% (2名) 秋津町 4% (1名) 青葉町 4% (1名)
恩多町 8% (2名) 萩山町 4% (1名) 栄町 0% (0名) 富士見町 0% (0名)
美住町 0% (0名) 廻田町 0% (0名) 多摩湖町 4% (1名) 諏訪町 0% (0名)
野口町 8% (2名)
《市外》
渋谷区 4% (1名) 中野区 4% (1名) 入間市 8% (2名) 所沢市 15% (4名)
八王子市 4% (1名) 無記入 4% (1名)

④きっかけと利用頻度

知人の紹介 3% (1名) 看板 3% (1名) 市報 13% (3名) ホームページ 8% (2名)
無記入 73% (19名)
週一回 11% (3名) 月一回 27% (7名) 数ヶ月に一回 27% (7名) 無記入 35% (9名)

⑤利用施設

コンベンションホール 46% (12名) 会議室 54% (14名)

⑥利用目的

催事 12% (3名) 研修 27% (7名) 会議 38% (10名) その他 15% (4名)
無記入 8% (2名)

⑦設備・機器

良い 70% (18名) 普通 30% (8名) 悪い 0% (0名)

⑧受付の対応

良い 81% (21名) 普通 19% (5名) 悪い 0% (0名)

⑨清掃・美化

良い 77% (20名) 普通 20% (5名) 悪い 0% (0名) 無記入 3% (1名)

⑩総合満足度

100 31% (8名) 90 15% (4名) 80 23% (6名) 70 12% (3名)
60 8% (2名) 無回答 11% (3名)

⑪ご意見

- ・利用料が少し高額。
→料金に見合うサービスを提供できるよう、努力致します。
- ・エレベーターが少ない。待ち時間が長い、階段がさびしい感じ。
→利用者の方には申し訳ありませんが、エレベーターの増設はできません。
階段の装飾にしましては、検討致します。
- ・ドアを締めても外のたばこの匂いが入ってくる。(会議室)
→原因を究明し改善できるよう、努力致します。
- ・時計が5分程づれている。(会議室)

→電波受信を確認しました。巡回時の確認を強化致します。

・施設が綺麗でとても良い。
→利用者の方に満足頂けるよう、今後も施設美化に努力致します。

・駅が近くて使いやすい。
→今後も長く利用して頂きたいです。

カフェレストラン イルソーレ

回答者数68名

①男女比

男 38% (26名) 女 47% (32名)

②年齢別

10代 0	20代 1% (1名)	30代 7% (5名)	40代 11% (8名)
50代 5% (4名)	60代 35% (24名)	70代以上 36% (25名)	

③市内別

《市内》			
本町 14% (10名)	久米川町 2% (2名)	秋津町 0	青葉町 0
恩田町 1% (1名)	萩山町 1% (1名)	栄町 2% (2名)	富士見町 0
美住町 1% (1名)	廻田町 2% (2名)	多摩湖町 0	諏訪町 0
野口町 8% (6名)			
《市外》			
川崎市 2% (2名)	横浜市 1% (1名)	志木市 1% (1名)	国分寺市 1% (1名)
さいたま市 1% (1名)	東大和市 1% (1名)	府中市 1% (1名)	新座市 2% (2名)
八王子市 1% (1名)	日野市 5% (4名)	小平市 4% (3名)	昭島市 1% (1名)
所沢市 2% (2名)	小金井市 2% (2名)	狭山市 1% (1名)	千葉県柏市 2% (2名)
練馬区 4% (3名)	中野区 2% (2名)	品川区 1% (1名)	板橋区 1% (1名)

④職業

学生 0	会社員・公務員 13% (8名)	自営業 4% (3名)
アルバイト 1% (1名)	無職 48% (33名)	その他 11% (8名)

⑤利用頻度（複数回答有）

初回 39% (27名)	知人の紹介 20% (14名)	市報 1% (1名)	ホームページ 1% (1名)
看板 19% (13名)	その他 4% (3名)		
週1回 4% (3名)	週2回 5% (4名)	週3回以上 8% (6名)	月1回 7% (5名)
			数か月に1回 11% (8名)

⑥主な利用時間帯

6:00~13:00 16% (11名)	13:00~18:00 66% (45名)	18:00~23:00 2% (2名)	未記入 14% (10名)
-------------------------	--------------------------	------------------------	------------------

⑦イルソーレのメニューについて

ボリューム	良い	39% (27名)	普通	39% (27名)	悪い	1% (1名)
盛り付け	良い	45% (31名)	普通	36% (25名)	悪い	0
味	良い	36% (25名)	普通	35% (24名)	悪い	2% (2名)
料金	安い	45% (31名)	適切	35% (24名)	高い	2% (2名)

⑧イルソーレのスタッフの対応について

良い	普通	悪い	0
61% (42名)	32% (22名)		

⑨施設内の清掃・美化について

良い	普通	悪い
55% (38名)	32% (22名)	2% (2名)

⑩総合評価

100点	90点	80点	70点	60点
5% (4名)	17% (12名)	25% (17名)	23% (16名)	10% (7名)
50点	40点	未記入		
5% (4名)	2% (2名)	4% (2名)		

⑪ご意見

- ・おしぼりが欲しいです
- ・日曜日にも日替わりランチをやってほしい
- ・全般的に皆さんの笑顔がほしい
- ・早朝1時間早く開店してほしい
- ・以前のようにお冷を常備してあるとよい
→イルソーレをご利用の方にはお出ししております。
- ・飲み物を一緒に頼んだ時は先にくるとよい
- ・金券の買い方が初めてだとよくわからない
- ・国宝の正福寺の宣伝をもっとするべきだ
- ・畳の間とフロアーの間の境にある駄菓子売りの棚は店内が暗くなり他に移動した方がよい
- ・黒焼きそばを食べに来たのに無い。またやってほしい。
- ・1コインランチが良い

- ・見晴らしが良い
- ・よい揚げ物でした
- ・良い場所です。こんな立ち寄れる場所があるのはうらやましい
- ・静かで居心地がよい
- ・子どもがいるので持ち込み可なのがあるのが有難い
- ・美味で結構でした。
- ・落ち着けて美味しかったです
- ・ご飯がおいしく、みそ汁もおいしかったです
- ・飲み物100円は嬉しい
- ・駅のそばで気軽に利用できゆったりしているところがグー
- ・ランチ定食が12:30頃くると品切れの為がっかりしています。
- ・とんかつを注文をしたがご飯がグチャとしていて美味しくなかった
- ・スタッフの方の対応はユーモアがあってとても良かった
- ・もう少し味が良いといいな
- ・注文品を運んで下さる時に「〇〇になります」には「いつごろなるの」と問いかけたくなります
「〇〇です」と言う方が気持ちが良いし日本語らしいです

リラクゼーション ささら

回答者数50名

①男女比

男 30% (15名) 女 60% (30名)

②年齢別

10代	20代	30代	40代
0	12% (6名)	18% (9名)	32% (16名)
50代	60代	70代以上	
16% (8名)	16% (8名)	4% (2名)	

③市内別

《市内》			
本町	久米川町	秋津町	青葉町
16% (11名)	16% (8名)	2% (1名)	0
恩田町	萩山町	栄町	富士見町
0	0	4% (2名)	0
美住町	廻田町	多摩湖町	諏訪町
0	2% (1名)	2% (1名)	6% (3名)
野口町			
38% (19名)			
《市外》			
清瀬市	新座市	所沢市	東大和市
2% (1名)	2% (1名)	4% (2名)	2% (1名)
狭山市	埼玉県	世田谷区	新宿区
2% (1名)	2% (1名)	2% (1名)	2% (1名)

④職業

学生	会社員・公務員	自営業
0	60% (30名)	6% (3名)
アルバイト	無職	その他
6% (3名)	10% (5名)	12% (6名)

⑤利用頻度 (複数回答有)

初回	32% (16名)			
知人の紹介	4% (2名)	市報	0	ホームページ
看板	12% (6名)	その他	6% (4名)	2% (1名)
週1回	週2回	週3回以上	月1回	数か月に1回
12% (6名)	2% (1名)	2% (1名)	20% (10名)	20% (10名)

⑥主な利用時間帯

6:00~13:00	13:00~18:00	18:00~23:00	未記入
10% (5名)	38% (19名)	38% (19名)	14% (7名)

⑦ささらのメニューについて

コース内容	良い	92% (46名)	普通	2% (1名)	悪い	0
施術技術	良い	88% (44名)	普通	4% (2名)	悪い	0
料金	安い	70% (35名)	適切	24% (12名)	高い	0

⑧ささらのスタッフの対応について

良い	普通	悪い	0
98% (49名)	2% (1名)		

⑨施設内の清掃・美化について

良い	普通	悪い
94% (47名)	4% (2名)	0

⑩総合評価

100点	90点	80点	70点	60点
26% (13名)	34% (17名)	32% (16名)	2% (1名)	2% (1名)

未記入
4% (2名)

⑪ご意見

・気持ち良かったです。

・着替えがあるので気軽に寄れる

・着替えるところにイスがあると靴下をはくのが楽
→イスを置く事はできません。上司と相談をしてからになります

・2人同時に出来ると良いです
→時間帯によっては2人同時にご案内出来ませんが、1人体制の時間帯が多いので難しいです

・日にちによってだと思いますが、レストランのお客様（子どもなど）の声などが施術中とても気になります。
→イルソーレのスタッフに注意をしてもらうようにしています。

・お姉さん足裏とても上手でした